

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Restonomi

2015

Leena Paavola

SIIVOUSHENKILÖSTÖN YMPÄRISTÖOSAAMISEN SOVELTAMINEN KOHTEESEEN

– ympäristöasiat osaksi työnopastusta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Leena Paavola

SIIVOUSHENKILÖSTÖN YMPÄRISTÖOSAAMISEN SOVELTAMINEN KOHTEESEEN – YMPÄRISTÖASIAT OSAKSI TYÖNOPASTUSTA

Ympäristöstä huolehtiminen on yhteinen asia. Viime vuosina ympäristöasiat ovat nousseet yhä tärkeämmäksi osa-alueeksi yritysten strategioissa. Hyvä ympäristöosaaminen on nykyään myös kilpailukeino. Yritykset ovatkin alkaneet kiinnittämään enemmän huomiota henkilöstönsä ympäristöosaamiseen. Yhä useammat yritykset järjestävät henkilöstölleen ympäristökoulutuksia. Tämä kuitenkin yksinään ei riitä tuomaan ympäristöosaamista käytännön työskentelyyn.

Yksi keino osaamisen käyttöönottoon on hyvä työnopastus. Työnopastus on se osa perehdytystä, jossa koulutus ja käytännön työ yhdistetään. Työnopastus ei ole tarkoitettu vain uusille työntekijöille, vaan myös olemassa olevalle henkilöstölle, jos esimerkiksi työ tai työmenetelmät muuttuvat. Kohteissa on omia ympäristöhuollollisia yksityiskohtia. Tästä syystä ympäristöosaaminen on hyvä ottaa mukaan kohteessa suoritettavaan työnopastukseen. Hyvin suunniteltu työnopastus auttaa henkilöstöä tasalaatuisen työskentelyyn. Tasalaatuisen työn täytyy toteutua myös sijaisuuksien aikana.

Vaikka esimies on vastuussa perehdytyksestä, työnopastus voi toteutua useamman henkilön toimesta. Tasalaatuinen tieto-taito saavutetaan yhtenäisen työnopastuksen pohjalta. Tästä syystä hyvät työkalut työnopastukseen ovat tärkeitä.

Tämän opinnäytetyön lopputulemana suunnitellut työnopastuksen työkalut ovat yksityiskohtaisia, mutta helposti muokattavissa. Tällä varmistetaan, että jokainen opastettava saa samat tiedot riippumatta opastajasta. Helpoimman muokattavuuden ansiosta työkalut voidaan mahdollisimman pienin muutoksin ottaa käyttöön muissakin työkohteissa.

ASIASANAT:

ympäristöhuolto, työnopastus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Hospitality Management| Adult Education

2015 | 54 pages

Eija Koivisto

Leena Paavola

ENVIRONMENTAL ISSUES AS A PART OF ORIENTATION: APPLYING THE CLEANING PERSONNEL'S COMPETENCE AT A WORKPLACE

Taking care of our environment is a common interest and thus the environmental issues have become a more and more important part of the business strategy in the past few years and good environmental know-how is a competitive "tool" in business nowadays, as well. Many companies organize environmental training for their personnel. However, this is not enough in order to increase the environmental competence in the workplace.

One way to increase the environmental competence in practice is through orientation by combining educational knowledge and practice in work mentoring. Work mentoring is not meant only for new staff: all employees need mentoring especially when their tasks or working methods change.

From the environmental point of view the buildings vary and therefore, the environmental aspects should be incorporated in the work mentoring taking place in the building. Good planning of work mentoring helps the personnel to keep the work quality stable even during the holidays or other cases of absence.

In spite of the fact that the employer is responsible for the orientation the work place mentoring can be organized by the colleagues as well. Consistent know-how can be reached by coherent work mentoring and therefore it is important to ensure good mentoring.

The present bachelor's thesis introduces new work mentoring practices including many details which are easy to adjust and apply to different situations. It is important that all staff in the work place get the same information regardless of who is the mentor. The tools produced as a part of this study can be adapted to all work places.

KEYWORDS:

environmental, work mentoring

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	7
JOHDANTO	8
1.1 Työn taustaa ja tavoitteet	8
1.2 Tutkimusmenetelmät	9
1.3 Toimeksiantajan ja yhteistyökumppanin esittelyt	10
1.3.1 ISS Palvelut	10
1.3.2 Senaatti-kiinteistöt	11
2 YMPÄRISTÖNHUOLTO	12
2.1 Yleistä ympäristönhuollosta	12
2.2 Puhtauspalveluiden keinot vaikuttaa ympäristöön	13
2.2.1 Vesi ja puhtauspalvelut	15
2.2.2 Puhdistusaineet ja ympäristö	17
2.2.3 Energiankulutus ja puhtauspalvelut	18
2.2.4 Kulutusseurannat ja raportoinnit	19
2.2.5 Ympäristömerkit	19
2.2.6 Jätehuolto	20
2.3 Toimeksiantajan ympäristöstrategia	23
2.4 Senaattikiinteistöjen ympäristöstrategia	25
2.4.1 Ympäristöohjelmat	25
2.4.2 ISS Wise-palvelu	26
2.4.3 Green Office	27
3 TYÖNOPASTUS	28
3.1 Perehdytyksen ja työnopastuksen erot	28
3.2 ISS Palveluiden perehdytys	29
3.3 Työn opastuksen suunnittelu	30
3.3.1 Työnopastukseen osallistujien roolit	31
3.4 Työnopastus havainnointikohteessa	34
3.4.1 Ympäristönhuolto havainnointikohteen työnopastuksessa	37
3.5 Työnopastustyökalujen suunnittelu	38
3.5.1 Turvallisuus	39
3.5.2 Työajat ja työajanseuranta	41

3.5.3 Työohjeet ja palvelukuvaukset	42
3.5.4 Työn suorittaminen	44
3.5.5 Kulutusseuranta	45
3.5.6 Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt	46
3.5.7 Jätehuolto ja ympäristö	47
3.5.8 Ohjeita työnopastajalle	48

4 POHDINTA	52
-------------------	-----------

LÄHTEET	54
----------------	-----------

LIITTEET

- Liite 1. Työnopastuskortti
Liite 2. Ohjeita työnopastukseen

KUVAT

Kuva 1 Havainnointikohteen jätehuone	21
Kuva 2 Erään taukotilan keräysastiat. Lasi-, metalli- ja polttokelpoinen jäte	21
Kuva 3 Lajitteluohjeet jätehuoneen seinällä	22

KUVIOT

Kuvio 1 Yhdistelmäkoneen elinkaari (SSTL 1999, 164.)	14
Kuvio 2 Viisiportainen työnopastusjärjestelmä (TTK 2009,6.)	31
Kuvio 3 Oppimisen ja kehittämisen keinoja (Mäkinen P. & Rätty T. 2015, 26.)	33
Kuvio 4 Perehdytyksen kokonaiskuvaus	35

TAULUKOT

Taulukko 1 Työnopastuskortin ruudukko	39
Taulukko 2 Turvallisuus	40
Taulukko 3 Työajat ja työajanseuranta	42
Taulukko 4 Työohjeet ja palvelukuvaukset	43
Taulukko 5 Työn suorittaminen	44
Taulukko 6 Kulutusseuranta	45

Taulukko 7 Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt	46
Taulukko 8 Jätehuolto ja ympäristö	47
Taulukko 9 Työnopastajan muistilista	48
Taulukko 10 Yleisiä ohjeita opastajalle	50

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)

ISS	ISS Palvelut
LAmk	Lahden Ammattikorkeakoulu
SSTL	Suomen siivoustekninen liitto
Perehdytys	Kokonaisuus, joka käsittää kaiken työntekijälle annettavan informaation, opastuksen ja tutustuttamisen, ennen työn aloittamista. (SSTL 1999, Siivoustyön käsikirja, 33).
TTK	Työturvallisuuskeskus
TTL	Työterveyslaitos
Työnopastus	Perehdytyksen vaihe, jossa työntekijälle opetetaan työn suorittamiseen liittyvät asiat kuten koneiden käyttö ja menetelmät. (SSTL 1999, Siivoustyön käsikirja, 35).

JOHDANTO

1.1 Työn taustaa ja tavoitteet

Ympäristö on yhteinen asiamme. Suomen luonto on pysynyt toistaiseksi melko puhtaana, joten ihmisten pitää yhdessä huolehtia sen olevan sitä vielä tulevaisuudessakin. Useat yritykset ovatkin aloittaneet ympäristönsuojeluun tähtäävän toiminnan. Puhtauspalveluita kehittämällä voidaan pienillä teoilla vähentää luonnon kuormitusta. (Suomen siivoustekninen liitto, 1999, 163.)

Monet siivoustyön työtehtävät kuormittavat ympäristöä usein eri tavoin. Koneet ja laitteet kuluttavat sähköä, puhdistusaineissa on luontoa kuormittavia aineita ja vettä käytetään lähes kaikkiin työtehtäviin. Siivooja on vastuussa siitä, että jaotellut jätteet päätyvät oikeisiin keräysastioihinsa. Puhtauspalvelualalla on jo pitkään koulutettu henkilökuntaa ekologisesti kestävämpään työntekoon.

Olen jo vuosia ollut kiinnostunut alamme ympäristöosaamisesta ja alan ammattilaisten ympäristöosaamisen käytöstä. Tämän työn lähtökohta, on useissa työkohteissa havaitsemani ongelma siitä, kuinka heikosti ympäristöosaaminen jalkautuu työkohteisiin.

Aktiivisesta kouluttamisesta huolimatta, on puhtauspalvelualalla havaittu ympäristötaitojen jäävän usein käyttämättömiksi. Tietoa ekologisesta toiminnasta on, mutta sitä ei hyödynnetä työkohteissa. Yksi syistä voi olla se, että koulutukset tapahtuvat työuran varrella ja näin ollen on työntekoon saatettu omaksua jo väärä toimintatapa. Väärän toimintatavan muuttaminen jälkikäteen voi olla vaikeaa. Toinen seuraus työuran varrella kouluttamisesta on se, että lyhyissä työsuhteissa, kuten kesätyöt tai sijaisuudet, koulutuksia ei välttämättä ehditä järjestää.

Kokemukseni mukaan yhteiset tavoitteet, tasalaatuinen toiminta ja kohteeseen työnopastus ovat avainasemassa siinä, kuinka yhteiset toimintatavat jalkautuvat työkohteen arkirutiineihin. Tässä opinnäytetyössä ympäristönhuoltoa käsitellään

havainnointikohteen näkökulmasta. Ympäristöhuollon teemoista on työhön valittu puhtauspalveluun ja kohteeseen eniten vaikuttavat teemat. Näitä teemoja ovat vedenkulutus, puhdistusaineiden ympäristövaikutukset, energiankulutus ja kulutusseurannat sekä niiden raportointi.

Yksi keino sisäistää eri työtehtäviä tai tehtäväkokonaisuuksia on työnopastus. Työopastuksella pyritään yhdistämään työntekijän koulutus ja/tai työkokemus, sekä työ. (SSTL, 1999, 35).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millaisia keinoja siivoojalla on tehdä työnsä ympäristöään säästäen, ja kuinka tämä taito jalkautetaan työkohteeseen. Työnantajan antamaa perehdytyksen ja työhönopastuksen eroa kuvataan työssä prosessikaavion avulla. Myös, opinnäytetyön lopputulemana olevan, työnopastuskortin käyttö avataan työssä prosessikaaviolla. Tätä varten suunnitellaan työhönopastuskortti, (liite 1) käytettäväksi havainnointipaikkana käytetyssä työkohteessa. Työnopastuskortin lisäksi suunnitellaan opastajalle muistilista (liite 2) työkaluksi opastukseen. Muistilista sisältää tärkeimmät asiat opastettavista asioista

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä on käytetty havainnointia työkohteessa, ja haastattelua. Haastateltavana oli havainnoinnin kohteena olevan rakennuksen kiinteistöpäällikkö.

Haastattelu on tutkimusmenetelmänä suoraan vuorovaikutteinen tutkittavan kanssa. Se on tutkimusmenetelmissä ainutlaatuinen piirre. Tästä piirteestä voi olla niin etua, kuin haittaakin. Haastattelu on joustava tapa kerätä aineistoa ja haastatteluaiheiden järjestystä voidaan säädellä tarpeen mukaan, toisin kuin esimerkiksi lomakekyselyissä. Toisaalta taas haastattelun luotettavuutta saattaa kuitenkin heikentää se, että suorassa vuorovaikutuksessa ihmisellä on taipumus antaa yleisesti hyväksyttyjä vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2001, 190-193).

Tässä työssä käytetty haastattelumuoto on teemahaastattelu. Teemahaastattelu sijoittuu tutkimusmenetelmänä lomake- ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelussa haastattelun aiheet ovat selvillä, mutta kysymysten tarkka asettelu ja järjestys eivät ole haastateltavan tiedossa. Teemahaastattelun tuloksia voidaan analysoida ja tulkita monilla eri tavoilla. (Hirsjärvi ym. 2001, 195).

Siinä missä kyselyt ja haastattelut kertovat, mitä ihmiset ajattelevat, havainnointi kertoo, mitä ihmiset todella tekevät. Tieteellinen havainnointi on tarkkailua. Tarkkailuaika on tutkimuksessa yleensä melko pitkä. Tämä aiheuttaa usein hankaluuksia esimerkiksi opinnäytetyötä tehdessä, koska tiedonkeruuseen käytettävä aika ei ole useinkaan kovin suuri. Havainnoinnilla on kaksi lajia; systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Jälkimmäisen määritelmään kuuluu, että havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa, ja että havainnoija on ryhmän toimintaan osallistuva. (Hirsjärvi ym. 2001, 199–201). Tässä opinnäytetyössä menetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia.

1.3 Toimeksiantajan ja yhteistyökumppanin esittelyt

1.3.1 ISS Palvelut

Toimeksiantaja ISS Palvelut on osa globaalia ISS-konsernia. ISS-konserni toimii yli 75 maassa. ISS Palvelut (jäljempänä ISS) on Suomen johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys ja kolmanneksi suurin yksityinen työnantaja. Työntekijöitä yrityksessä on 11 000. ISS tuottaa palveluita sekä yksityiselle, että julkiselle sektorille. ISS:n palveluvalikoima on kattava. Palveluihin kuuluvat siivouspalvelut, ruokailupalvelut, turvallisuuspalvelut, kiinteistön ylläpitopalvelut ja tukipalvelut. ISS tuottaa palveluistaan myös kokonaisratkaisuja asiakasyrityksille. ISS Palveluiden liikevaihto oli vuonna 2014 517 miljoonaa euroa. ISS-konsernin kansainvälinen liikevaihto oli samana vuonna 74,1 miljardia Tanskan kruunua. (ISS Palvelut 2015.)

1.3.2 Senaatti-kiinteistöt

Senaatti-kiinteistöt on liikelaitos, joka toimii valtion työympäristö- ja toimitila-asiantuntijana. Liikelaitos tarjoaa palveluitaan ensisijaisesti valtionhallinnolle. Senaatti-kiinteistöt toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa. Liiketoiminta perustuu toimitilojen vuokraukseen, palveluiden ja kiinteistövarallisuuden kehittämiseen sekä investointeihin. Senaatti-kiinteistöillä on toimintaa 11 paikkakunnalla Suomessa. Liikelaitoksen omistuksessa on yhteensä 10 200 rakennusta. Senaattikiinteistöjen liikevaihto oli, vuonna 2014, 625 miljoonaa euroa. (Senaatti-kiinteistöt 2015.)

Tässä opinnäytetyössä havainnointikohteena toiminut asiakaskohde on Senaatti-kiinteistöjen isännöimä suuri toimitilakiinteistö. Kiinteistössä on useita sisäisiä asiakkaita.

2 YMPÄRISTÖNHUOLTO

Tässä luvussa käsitellään ympäristöhuollon määritelmää, puhtauspalvelualan merkitystä ympäristönhuoltoon ja omia havaintojani ympäristönhuollosta puhtauspalvelualalla. Toimeksiantajan ja yhteistyökumppanin osalta käsitellään heidän ympäristövastuuteemojaan ja –strategioitaan.

2.1 Yleistä ympäristönhuollosta

Kun puhutaan ympäristöasioista globaalilla tasolla, on kysymyksessä sekä-että metatrendi. Metatrendeillä tarkoitetaan niitä trendejä, jotka muuttavat muiden pienempien trendien suuntaa. Sekä-että metatrendillä tarkoitetaan, sitä että yhteiskunnassa vallitsee yhtä aikaa kaksi vastakkaista trendiä, jotka vaikuttavat toisiinsa ja kasvavat yhtä aikaa. Ympäristön kannalta tämä tarkoittaa kestävän kehityksen ja luonnonvarojen kulutuksen kasvun vastakkain asettelua. (Tekes 2011, 11).

Ympäristövaikutukset jaetaan kolmeen eri ryhmään; paikallisiin, alueellisiin ja maailmanlaajuisiin. Esimerkiksi saastunut maaperä on paikallinen ympäristövaikutus, kun taas ilmastonmuutos on maailmanlaajuinen, eli globaali, ympäristövaikutus. Paikalliset ympäristövaikutukset voivat myös levitä. Tästä esimerkkinä suurkaupunkien ilmansaasteet, jotka leviävät ilmakehässä ympäri maapallon. (Ympäristöosaava 2015, 5).

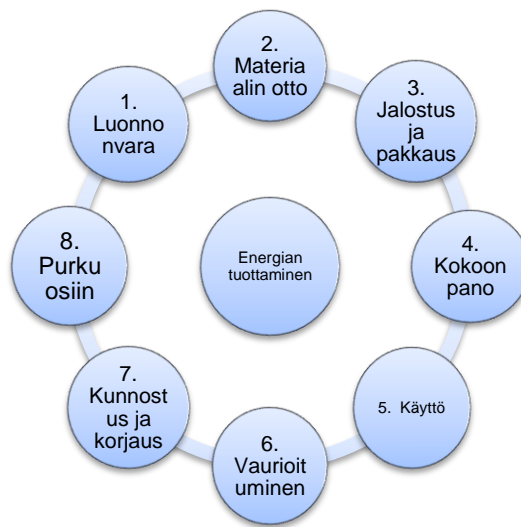
Ympäristönhuolto on nykyisin jokaisen alan ja jokaisen toimijan yhteistyötä. 2000-luvun alkupuolella vielä luotettiin ympäristöalan asiantuntijoiden ja insinöörien ratkaisevan tämän ongelman. Ympäristöosaamisesta on tullut osa kannattavaa liiketoimintaa ja osaavan ammattitaidon merkki. (Ympäristöosaava 2015, 3).

2.2 Puhtauspalveluiden keinot vaikuttaa ympäristöön

Siivousalan yhteiskunnallisesta vastuusta puhuttaessa, on puhuttava myös kasvavista ympäristöongelmista. Esimerkiksi puhdistusaineiden käyttöä pohdittaessa, on otettava huomioon useita seikkoja. Vaikka puhdistusaineet kuormittavat luontoa huomattavasti, on niiden käyttö välttämätöntä. (Ahtimo ym.1990, 14). Näin ollen siivousalan ammattilaisen täytyy pohtia asiaa aineen koostumuksen, annostelun ja käyttötarkoituksen kannalta. Sama pätee muihinkin ympäristöä kuormittaviin työn osa-alueisiin.

Ympäristöasiat ovat usein todella monimutkaisia, sillä ympäristövaikutukset ovat myös välillisiä, eikä työn suorittaminen ole näin ollen aina olennaisin osa ympäristönhuoltoa. Tästä syystä pitäisi ympäristöasiat ottaa huomioon koko palvelun elinkaareissa lähtien työn suunnittelusta ja materiaalihankinnoista, aina työn suorittamiseen ja jätehuoltoon saakka. Esimerkkinä tästä on materiaalien hankinta ja käyttö. Materiaalien ja työvälineiden hankintaa tulee tarkkailla jo hankintavaiheessa koko elinkaaren ajalta. Kun jotain materiaaleja on hankittu, on ne syytä käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Luonnonvarat on tuolloin otettu jo käyttöön, joten materiaaleja on turha seisottaa varastossa. Puhdistusaineita tulisi ottaa varastoon vain sen verran, ettei hävikkiä synny ja harvemmin käytettäviä koneita ja välineitä voi kierrättää useissa kohteissa. (Ympäristöosaava 2015, 3).

Kaaviossa 1 on selvitetty yhdistelmäkoneen elinkaari, jota tulisi tarkastella kokonaisuutena jo hankintoja tehdessä. Vastuullinen hankinta on sellainen, josta syntyy mahdollisimman vähän jätettä kun tuote on poistettu käytöstä.



Kuvio 1 Yhdistelmäkoneen elinkaari (SSTL 1999, 164.)

Kuvion1 mukaista kehää voidaan soveltaa mihin tahansa hankittavaan materiaaliin ennen hankintapäätöstä. Mitä enemmän pystymme yhdistämään kunnostusta ja korjausta, sekä jalostusta ja pakkausta, sen vastuullisempia ovat hankintamme. Vaurioituneen koneen osien käyttö kunnostukseen ja korjaukseen tarkoittaa koneen osien kierrätystä.

ISS:n vastuullisuuden periaatteisiin kuuluu, että yhteistyökumppanit ja sidosryhmät ovat sitoutuneet eettiseen, sosiaalisesti kestäväan ja ympäristöystävälliseen toimintaan. Tämä varmistetaan ja tarjouspyyntöjä tehdessä muun muassa ympäristösertifikaattien ja HSEQ-kyselyn avulla. Lisäksi ISS:n alihankkijoilta edellytetään Suomen tilaajavastuu.fi-palveluun kuulumista. (ISS Palvelut 2015, 23.)

Puhtauspalveluja tuotetaan yhteiskuntamme kaikilla sektorilla, joten se vaikuttaa toiminnallaan jokaisen ihmisen elämään esimerkiksi työpaikoilla, kouluissa, päiväkodeissa, kaupoissa, virastoissa, kauppakeskuksissa jne. Puhtauspalvelualan työntekijöiden tehtävänä on tuottaa puhdas, turvallinen ja terveellinen rakennettu ympäristö. Puhdistuspalvelun tuottaminen vaikuttaa kuitenkin kiinteistöön ja ympäristöön paljon laaja-alaisemmin. Puhtauspalveluilla ylläpidämme ja suojaamme pintoja ja näin pidennetään materiaalien käyttöikää. (Ympäristöosaava 2015, 15).

"Sillä, että siivoushenkilöstö on ympäristöosaavaa, on meille iso merkitys. Varsinkin, kun ympäristöosaaminen laajennetaan koskemaan myös energiankulutusta. Kohteemme ovat suuria. Kun puhutaan 20 000 m²:n kokoisesta rakennuksesta, on energiankulutuksen säästöprosentteilla isoja taloudellisia merkityksiä." (Petri Nurmio 4.11.2015).

2.2.1 Vesi ja puhtauspalvelut

Makea vesi on kovaa vauhtia hupenemassa maapallolta. Selkeä syy makean veden hupenemiseen on kaikki tuotanto, niin teollisuus, maatalous kuin palvelutkin. Tuotannon edellytys on makea vesi. Maailman teollistumisen myötä, maapallon kestävävyyn rajat ovat makean veden suhteen tulleet vastaan. Vedenotto lisääntyi 1900-luvulla 2,5-kertaisesti verrattuna väestönkasvuun. Tämä yksityiskohta kertoo osaltaan siitä, että vesikriisissä on kysymys muustakin kuin väestönkasvusta vaikka usein se mielletään syyksi. YK julkaisi vuonna 2003 vesikehitysraportin, jossa eriteltiin vedenkulutuksen käyttäjäryhmät prosentuaalisesti. Rikkaissa maissa kotitaloudet käyttävät vain 11% kaikesta käyttövedestä, maatalous 30% ja teollisuus, jossa mukana myös palvelut, 59%. (Portin 2010, 19-20.)

Tästä voimme päätellä, että teollisuus on keskeisessä asemassa tavoitellessa makean veden varantojen palautumista maapallolle ja näin ollen vesikriisin ehkäisyssä. Ympäristönäkökulman huomioimiseen kuuluu siten myös veden kulutuksen huomioiminen. Vedetön siivous on tullut yhdeksi puhtauspalvelualan trendeistä jo kauan aikaa sitten ja vakiintunut käyttöön viime vuosina.

Veden merkitys puhdistustapahtumassa on suuri. Sen tehtävänä on kostuttaa puhdistettava pinta ja näin liuottaa likaa, sekä kuljettaa sitä pois. Vesi toimii puhdistustapahtumassa myös lämpöenergian tuottajana sekä puhdistusaineiden laimentajana ja poistaa mekaanisesti likaa pinnoilta. Veden avulla huuhtelemme myös lian pois. Veden käyttäminen tekee kuitenkin työstä fyysisesti raskaampaa ja voi aiheuttaa turhaa päällekkäistä työtä. Liiallinen vedenkäyttö myös voi vaurioittaa pintoja. (SSTL 1999, 102). Veden määrää puhdistustapahtumassa on siksi syytä harkita tarkoin. Lian ja pintamateriaalin

tunnistaminen helpottaa tarkoituksenmukaisen siivousmenetelmän valitsemista puhdistettavalle pinnalle.

Koska vedenkäyttö on välttämätöntä siivoustyössä, täytyy ammattimaisessa työskentelyssä pohtia, kuinka voimme vähentää runsasta vedenkulutusta. Vedenkulutukseen voidaan siivoustyössä vaikuttaa loppujen lopuksi pienin keinoin. Useita pieniä säästötoimenpiteitä tekemällä saadaan aikaan isoja säästöjä. Esivalmisteltu siivous ja mikrokuituiset siivousvälineet antavat tähän hyvän mahdollisuuden.

Konemenetelmät kuluttavat vähemmän vettä kuin käsityömenetelmät. Ne ovat myös työntekijää fyysisesti säästävämpiä menetelmiä keveytensä vuoksi. Siksi olisinkin hyvä suosia konetyömenetelmiä aina, kun se on mahdollista. Nihkeitä menetelmiä käytettäessä mikrokuituiset siivoustekstiilit kostutetaan valmiiksi. Kostutus voidaan tehdä joko pyykinpesukoneessa tai puhdistusaineliuoksen avulla käsin. Jotta vedetön siivous onnistuisi, se vaatii tarpeeksi suurta määrää siivoustekstiilejä, koska välineitä ei huuhdota välillä, vaan niistä käännetään aina puhdas pinta esiin. Kaikki pinnat käytettyään siivooja vaihtaa siivoustekstiilin uuteen, puhtaaseen, liinaan tai moppiin. Vedettömällä siivouksella on useita etuja. Se säästää veden lisäksi myös kemikaaleja ja keventää ja nopeuttaa työskentelyä. Oikein tehtynä myös pintojen hygieniataso paranee. Väline- ja ainevalmistaja Diverseyn mukaan, mikrokuituiset tuotteet poistavat jopa 99% puhdistettavan pinnan mikrobeista. (Hassinen 2010, 64).

Yksi hyvä esimerkki vedenkulutuksen pienentämiseen on wc-altaan pesu. Yleensä wc-allas on kehoitettu huuhtomaan ennen ja jälkeen pesun. Tämä kuluttaa päivittäin huomattavia määriä vettä. Ensimmäinen huuhtelukerta on tarkoitettu kostuttamaan pinnat. Pintojen kostutus voitaisiin hoitaa käsisuihkun avulla, jolloin vedenkulutus pieneneisi. (SSTL 1999, 167).

Siivoushenkilökunta käy rakennuksen jokaisessa osassa viikoittain. Esimerkiksi vialliset wc-altaat ja hanat voivat vanhassa rakennuksessa kuluttaa huomattavia määriä vettä. Senaatti-kiinteistöille on tärkeää, että siivoushenkilökunta havainnoi ja raportoi havaitsemistaan vioista kiinteistöpäällikölle ja

kiinteistönhuollolle. Näin voidaan saada merkittäviä kustannussäästöjä, kun vialliset vesipisteet päästään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Tämä on ehkä merkittävin seikka, miten siivoushenkilökunta voi vaikuttaa vedenkulutuksen vähentämiseen. Tätä asiaa mietitään liian vähän. Tietenkin ovat myös vedettömät menetelmät, joilla voi vaikuttaa, mutta kokonaisuudessaan korjaamisen myötä saatu etu on merkittävämpi. (Petri Nurmio 4.11.2015).

2.2.2 Puhdistusaineet ja ympäristö

Puhdistusaineet ovat yksi tärkeimmistä ympäristön kuormittajista puhdistuspalvelualalla. Niiden oikeaoppinen käyttö on yksi tärkeimmistä asioista, joka siivoushenkilöstön tulee huomioida työssään. Puhdistusaineiden oikeaoppisella käytöllä on monia vaikutuksia. Suorien vaikutusten lisäksi säästämme silloin myös siivottavia pintoja kulumiselta. Tämä puolestaan antaa pinnoille lisää käyttöikää, jolloin saneeraustarpeet vähenevät.

Puhdistusaineet koostuvat useista eri aineista. Ne voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan; tehoaineisiin ja apuaineisiin. Raaka-aineet ovat useimmiten ympäristöä rasittavia öljypohjaisia aineita. Osa kemikaaleista rehevöittää vesistöjä tai ne voivat esimerkiksi kertyä eliöihin. Eräät kemikaaleista eivät hajoa vesien puhdistusprosesseissa, jolloin niitä kertyy vesistöihin. Lukuisten ympäristövaikutustensa vuoksi puhdistusaineille on laadittu ympäristökriteerejä. (Ympäristöosaava 2015, 21)

Havainnointikohteessa pyritään suosimaan ympäristömerkittyjä tuotteita. Käytössä on myös joitakin tuotteita, jotka eivät ole saaneet ympäristömerkintää, mutta näitä tuotteita käytetään vain ns. täsmäpuhdistukseen. Kohteessa on kiinnitetty huomiota annostelun apuvälineisiin. Irtopulloissa on annosteluun tarkoitetut pumput tai kaatonokat ja toisessa yhdistelmäkoneessa on annostelulaite. Kohteeseen on myös asennettu puhdistusaineiden annostelulaite, joka on jo osan puhdistusaineista kohdalla käytössä. Loppujen aineiden osalta annostelulaite otetaan käyttöön sitä mukaa, kun varastossa

olevat aineet loppuvat. Havainnointikohteen työntekijät tuntevat aineiden annosteluohjeet ja osaavat myös soveltaa niiden käyttöä työssään. He käyttävät aineita pääosin harkiten ja osaavat hyödyntää mikrokuidun puhdistustehon työssään eli puhdistusaineita ei käytetä kohteessa turhaan, jos mikrokuidun avuksi riittää pelkän veden käyttö takaamaan halutun lopputuloksen.

2.2.3 Energiankulutus ja puhtauspalvelut

Kaikissa toiminnoissa kuluu energiaa. Ehkä merkittävimmät ympäristöä rasittavat energiamuodot puhtauspalvelualalla ovat, polttoaine ja sähkö. Polttoainekulutuksen vähentämiseksi on työntekijöiden kuljetuksia hyvä järjesträä. Näin voidaan saada merkittäviäkin ympäristön ja taloudellisten resurssien säästöjä. Itse siivoustyön suorittamiseen pitäisi valita aina tarpeeseen riittävät koneet ja välineet. Erityisen tehokkaita isoja koneita on turha hankkia kohteeseen, joihin riittää pienempää kulutusta käyttävä kone. Moottorin energiankulutuksen lisäksi hankintoja tehdessä tulisi miettiä myös työleveyttä ja lattiaan kohdistuvaa painetta. Kone- ja käsityömenetelmiä kannattaa vaihdella tarpeen mukaan. Siivoustekstiilien huolto on yksi merkittävistä energian kuluttajista, joten sen tarkoituksenmukaiseen käyttöön kannattaa myös kiinnittää huomiota. (Ympäristöosaava 2015, 19–20).

Havainnointikohteessa ei polttoainekulutus ole suuri. Ainoa polttoainetta kuluttava siivoustyöhön vaikuttava toiminto on siivoustarvikkeiden kuljetukset ja kangaspyyhkeiden toimitukset. Kohteessa pyritään minimoimaan turhat kuljetukset välttämällä ns. välitilauksia. Kohteessa on vakiintunut tilausrytmi, jonka välillä ei tilauksia tehdä. Siivoustekstiilien pesu pyritään minimoimaan pesemällä vain täysiä koneellisia. Yhdistelmäkoneen käyttöä ja nihkeitä menetelmiä suositaan vedenkulutuksen minimoimiseksi.

”Senaatti-kiinteistöille on tärkeää, että palveluntuottajilta tulee energiansäästöön liittyviä kehitysehdotuksia. Niitä kaivattaisiin enemmän. Mitä me voisimme tehdä toisella tavalla?” (Petri Nurmio 4.11.2015).

Senaatti-kiinteistöille on tärkeää, että siivoushenkilöstö ymmärtää energiansäästön vaikutukset ja sen, miten energiaa pystytään säästämään.

Energiansäästöllä on iso taloudellinen merkitys kiinteistön ylläpidossa. Kiinteistönhuolto pystyy vaikuttamaan energiankulutukseen konkreettisesti esimerkiksi säätöjen avulla, mutta siivouksella on myös oma roolinsa tässä asiassa. Tietysti sähkölaitteiden mahdollisimman vähäinen käyttö ja esimerkiksi valojen sammuttaminen tyhjiä tiloista on tärkeää, mutta kaikkein tärkeintä on ”Senaatti-kiinteistön silminä ja korvina toimiminen”. (Petri Nurmio 4.11.2015.)

2.2.4 Kulutus seurannat ja raportoinnit

Puhtauspalvelualalla erilaiset raportoinnit ovat myös osa ympäristönhuoltoa. Esimerkiksi lisäämällä palveluihin kulutus seurannat pystytään vähentämään ympäristön kuormitusta merkittävästikin. Seurantoja voi tehdä materiaalikulutusten lisäksi myös esimerkiksi jätehuollosta. (Ympäristöosaava 2015, 15).

Havainnointikohteessa seurataan materiaalikulutuksia esimerkiksi käsi- ja wc-papereiden, kangaspyyhkeiden ja puhdistusaineiden osalta. Kulutus seurantaraporteista pystytään tarkkailemaan esimerkiksi puhdistusaineiden kulutuksen muutosta ja tekemään näin johtopäätöksiä siitä, kuinka paljon kohteessa kuormitetaan sillä ympäristöä. Kulutus seuranta auttaa myös turhan varastoinnin välttämiseksi ja näin ollen pienentää myös hävikin syntymistä.

2.2.5 Ympäristömerkit

Vastuullisia hankintoja tehdessä voi käyttää apuna ympäristö- ja energiamerkintöjä. Ympäristömerkkejä ei pidä sekoittaa pakkausmerkintöihin, jotka kertovat ympäristömyönteisyydestä. Pakkausmerkintöjä on useita, mutta kaikki niistä eivät kerro koko totuutta tuotteen vastuullisuudesta. Tällaisia merkintöjä ovat esimerkiksi järjestömerkit, jotka kertovat lahjoituksen antamisesta kyseiselle järjestölle. Virallisen ympäristömerkin kriteerejä ja niiden toteutumista valvoo puolueeton virallistettu toimija. Tunnetuimmat

ympäristömerkit Suomessa ovat Joutsenmerkki eli pohjoismainen ympäristömerkki sekä EU-ympäristömerkki. (Ympäristöosaava 2015, 9-10).

2.2.6 Jätehuolto

Organisaatioita velvoittaa jätelaki, joka edellyttää, että jätteet lajitellaan, säilytetään ja toimitetaan eteenpäin kulloisenkin jättemateriaalin vaatimalla tavalla. Jäte on raaka-ainetta. Jätteiden arvo on nousussa luonnonvarojen ehtyessä koko ajan. Jo nykyään esimerkiksi paperi- ja metallijätteestä käydään kilpailua. Jätelaki pyrkii materiaalitehokkuuteen, siksi tuotteiden koko elinkaaren ajan on pyrittävä mahdollisimman vähäiseen jätemäärään. Jätelaki määrittelee vain kehykset ja keskeiset teemat. Jokaisella kunnalla on omat jätemääräyksensä, jotka jokaisen täytyy tuntea. Jäteyhtiöt tarjoavat ohjeita ja opastusta eri kohderyhmille. (Ympäristöosaava 2015, 12-13).

Kierrätys on ehkä tärkein ympäristöhuollon osa-alue, joka siivoushenkilöstön täytyy hallita, kertoo havainnointikohteen kiinteistöpäällikkö Petri Nurmio Senaatti-kiinteistöiltä (Petri Nurmio 4.11.2015). On tärkeää, että siivoushenkilöstö tuntee jätehuollon määräykset, osaa opastaa käyttäjiä kierrätyksessä ja osaa havainnoida syntyvän jätteen laatua ja sitä kautta pystyy antamaan kehitysehdotuksia kohteen kierrätysastioiden hankintatarpeista. Senaatti-kiinteistöt toivoo, että siivoushenkilöstö antaisi ympäristöön liittyviä kehitysehdotuksia, jos havaitsevat kehittämisen tarvetta. (Petri Nurmio 4.11.2015).

Havainnointikohteessa siivoushenkilöstö kerää jätteistä polttokelpoisen jätteen, keräyspaperin, metallin, lasin ja pahvin. Tämä vaihtelee hieman rakennuksen sisälläkin, koska sisäisillä asiakkaila on erilaisia kierrätysmateriaaleja. Siivooja toimittaa materiaalit keräyspisteisiin, jätehuoneeseen (kuva 1) tai jätepuristimeen, riippuen kierrätettävästä materiaalista. Havainnointikohteen jätehuone on helppokäyttöinen ja hyvin suunniteltu tila. Kohteen tiloissa on keräysastiat (Kuva 2) erilliskerättäville materiaaleille, ja ne on helppo lajitella

jätehuoneeseen. Jos on epävarma jätteen sijoituspaikasta, voi oikean säiliön tarkastaa jätehuoneen seinällä olevasta lajitteluohjeesta (kuva 3).



Kuva 1 Havainnointikohteen jätehuone



Kuva 2 Erään taukotilan keräysastiat. Lasi-, metalli- ja polttokelpoinen jäte



Kuva 3 Lajitteluohjeet jätehuoneen seinällä

Jätehuoltoon kohdistuneiden uudistusten myötä kierrätystä ja jätehuoltosuunnitelmaa kehitetään Senaatti-kiinteistöjen hallinnoimissa rakennuksissa koko ajan. Senaatti-kiinteistöt tekee yhteistyötä jäteurakoitsijoidensa kanssa kehittääkseen kierrätystä ja päivittääkseen jätehuoltosuunnitelmiaan. Havainnointikohteessa pyritään tällä hetkellä tehostamaan lasi- ja metallijätteen erilliskeräämistä. Uutena kierrätykseen on tulossa pakkausmuovin erilliskerääminen. Myös SER-romun keräämistä pyritään tehostamaan jatkuvasti. Biojätteen keräämistä on harkittu, mutta se ei ole tällä hetkellä ajankohtaista. Toimistorakennuksessa biojätteen määrä jätteestä on niin marginaalinen, ettei sen erilliskerääminen ole tällä hetkellä tarpeellista. (Petri Nurmio 4.11.2015).

Siivoushenkilöstöllä on havainnointikohteessa hyvät mahdollisuudet vaikuttaa jätteiden kierrätykseen. Oma esimerkki ja keskustelut asiakkaiden kanssa vaikuttavat luonnollisesti käyttäjien asenteisiin kierrätystä kohtaan. Oma jätteiden lajittelu ei tunnu merkityksettömältä, kun tiedetään, että myös siivooja erilliskerää ne ja lajittelee oikein jätehuoneeseen.

Havainnointikohteen siivoushenkilöstöltä toivotaan kehitysideoita kierrätyksen suhteen. On toivottavaa, että siivooja informoi asiasta, jos huomaa jollain

alueella kertyvän kierrätettävää materiaalia niin paljon, että on kannattavaa erilliskerätä se. Asia voidaan toimittaa eteenpäin suoraan kiinteistöpäällikölle tai ottaa esiin käyttäjäpalavereissa. (Petri Nurmio 4.11.2015).

2.3 Toimeksiantajan ympäristöstrategia

ISS:n yritysvastuuraportin mukaan (ISS 2015, 53) yksi heidän liiketoimintansa peruslähtökohtia on ympäristönsuojelun tason jatkuva parantaminen ja ympäristöstä huolehtiminen. ISS:llä onkin käytössä valtakunnallinen sertifioitu ISO 14001-ympäristöjärjestelmä. Se toimii työkaluna toiminnan parantamisen varmistamisessa. ISS ilmoittaa ympäristöasioidensa hallinnan keskeisiksi elementeiksi ISS:n toimintapolitiikan, ympäristökatselmointimenettelyn, ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet sekä palvelutuotekohtaiset ympäristöasioiden hallintamenettelyt ja vuosittaiset ympäristöohjelmat. ISS:n ympäristöpäämääränä onkin: ”Luomme ekotehokasta huomista”. (ISS Palvelut 2015, 77-78.)

ISS on asettanut konkreettisia ympäristötavoitteita saavuttaakseen päämääränsä. Tavoitteita varten luodaan vuosittain ympäristöohjelma. Ympäristöohjelmassa on määritetty kehitystoimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Ympäristöohjelman tavoitteet ja toteutumat on kirjattu ISS:n yritysvastuuraporttiin. ISS on asettanut myös keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Näitä ovat yrityksen oman toiminnan kasvihuonepäästöjen vähentäminen, asiakkaiden ympäristötoiminnan tukeminen ja henkilöstön ympäristöosaamisen kehittäminen. ISS:llä onkin käytössään sähköinen ympäristöverkkokoulutus. Vuosittaisissa tavoitteissa on pyritty kasvattamaan ympäristöverkkokoulutuksen käyneiden työntekijöiden määrää. Vuonna 2014 koulutuksen oli suorittanut 26% ISS:n työntekijöistä. Toimihenkilöistä kurssin on suorittanut jo 80%. Henkilöstöä koulutetaan myös kierrättämiseen ja asiakkaiden Green Office-toiminnan tukemiseen. Vuonna 2014 ISS aloitti myös ympäristökoulutuksen, jossa käsitellään vaarallisten jätteiden hallinnan ja vastuun toimintatapoja ISS:n näkökulmasta. ISS on ottanut käyttöönsä myös

ympäristöosaava ammattilainen-verkkokoulutuksen. Sen suoritti vuonna 2014 29 ISS:n siivouksen esimiestä. (ISS 2015, 78-79.)

ISS on aloittanut vuonna 2012 projektin, jolla pyritään käyttöönottamaan puhdistusaineiden annostelujärjestelmät työkohteissa. Vuonna 2014 työ on tuonut jo huomattavaa tulosta, sillä ylläpitosiivouksessa käytettyjen aineiden kulutus väheni edelliseen vuoteen nähden huomattavat 45% yhtä siivoojaa kohti. Ympäristömerkittyjen tuotteiden hankinta on kasvanut ISS:n työkohteissa tasaiseen tahtiin. Vuoden 2014 kaikista puhtauspalveluiden hankinnoista ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus oli 41,9%. (ISS 2015, 55).

ISS seuraa myös matkustuksen aiheuttamia päästöjä ja energiankulutusta. Niitä on saatu vähennettyä autokannan jatkuvalla uusimisella, tuotannonohjaus- ja GPS-järjestelmien tehokkaammalla käytöllä ja lentomatkustuksen vähentämisellä videoneuvottelujen avulla. (ISS 2015, 57).

ISS:n siivouspalvelukonseptissa määritellään puhdistusaineet, menetelmät, välineet ja koneet, joita asiakaskohteissa tulee käyttää. ISS:n konseptiin kuuluu, että suosimme ympäristömerkittyjä aineita. ISS:n valikoima sisältääkin kaikille päivittäisessä käytössä oleville tuotteille myös ympäristömerkityn vaihtoehdon. Annostelujärjestelmien käyttöönottoa suositetaan ja henkilöstöä koulutetaan oikean annostelun toteuttamisessa. Siivouspalvelukonseptiin kuuluu myös mikrokuitumenetelmien käyttö. Uudet lattianhoitomenetelmät vähentävät perussiivouksen tarvetta. Joissakin ISS:n kohteissa on otettu käyttöön myös matalalämpöpesu siivoustekstiilien huollossa. Matalalämpöpesu vähentää huomattavasti veden ja energian kulutusta. Siivousvälineissä pyritään monikäyttöisyyteen ja koottavuuteen, jotta varaosien käyttö on mahdollista, Roskapussien ja jätesäkkien vaihtotiheys pyritään minimoimaan. Tähän pyritään käyttämällä oikean kokoisia pusseja ja lisäämällä vaunuissa kangassäkkien käyttöä. (ISS 2015, 61-62).

2.4 Senaattikiinteistöjen ympäristöstrategia

”Senaatti-kiinteistöt on sitoutunut valtion linjan mukaisiin energiansäästötavoitteisiin sekä toimimaan edelläkävijän roolissa energia-asioissa julkisena organisaationa.” (Senaatti-kiinteistöt 2015, 147.)

Senaatti-kiinteistöillä on useita eri ympäristöohjelmia, jotka ovatkin tuottaneet hyviä tuloksia. He ovat esimerkiksi kasvihuonekaasupäästöjen vähentämisessä huomattavasti edellä tavoitteestaan. Senaatti-kiinteistöt on pyrkinyt kasvihuonepäästöjen vähentämiseen esimerkiksi tilatehokkuutta lisäämällä ja erilaisilla energiansäästöprojekteilla. Kasvihuonepäästöjen osalta vuoden 2020 tavoitekin on jo alitettu. Omaa henkilöstöään ja tilojen käyttäjiä Senaatti-kiinteistöt pyrkii kannustamaan ekologisempaan työskentelyyn esimerkiksi Green Office-ympäristöjärjestelmän avulla. Green Officeen oli vuonna 2014 liittynyt jo 17 Senaatti-kiinteistöjen asiakasta. (Senaatti-kiinteistöt 2015, 147).

2.4.1 Ympäristöohjelmat

Vuoden 2014 aikana Senaatti-kiinteistöt asetti ympäristöohjelman ja tavoitteet yhteensä viidelle ympäristövaikutusten eri alueelle.

Nämä ympäristöohjelmat ovat:

- Sähköenergian kulutuksen vähentäminen Senaatti-kiinteistöjen ylläpitämissä kiinteistöissä
- Lämpöenergian kulutuksen vähentäminen 6% vuoden 2016 loppuun mennessä
- Kielletyksi tulevista kylmäaineista luopuminen
- Sisäilmaongelmien hallinta
- Pilaantuneiden maa-alueiden (PIMA) hallinta

(Senaatti-kiinteistöt 2015, 148.)

Valtion linjan mukaisesti Senaatti-kiinteistöt tavoittelee energiansäästöprojekteillaan kuuden prosentin sähkö- ja lämpöenergian kulutuksen laskua. Lähtötaso on vuodelta 2010 ja tavoite pyritään saavuttamaan vuoden 2016 loppuun mennessä. Senaatti-kiinteistöt on

onnistunut laskemaan ylläpitämiensä kohteiden vedenkulutusta vuodessa 4 prosenttia. Kokonaisvedenkulutus on ollut vuonna 2014 1,25 miljoonaa kuutiota, joka tekee 310 litraa bruttoneliometriä kohden. (Senaatti-kiinteistöt 2015, 149).

Havainnointikohteessa on seurattu sähkön, veden ja lämmön kulutusta. Sain käyttööni kulutuslajien koontiraportit ajalta 1/2013-9/2015. Koontiraportin mukaan vuoden 2013 alusta on vuoden 2015 syyskuun loppuun lämpöenergian säästössä päästy lähes tavoitetasoon. Tavoitteesta ollaan tuohon mennessä jäljessä vain 0,4 %. Sähkön kulutuksessa tavoitetaso on alitettu ja, samalla aikavälillä tavoitetasoprosentti on -3,5 %. Vedenkulutuksen osalta havainnointikohteen kulutustaso on tavoitteestaan jäljessä. Kokonaistavoiteprosentti on edellä mainitulta ajanjaksolta 5,1 %. Vedenkulutuksen koontiraportissa on kuitenkin huomattava seikka, että huhtikuusta 2015 saakka on jokaisen kuukauden kulutus ollut alle tavoitetason. Vastaavaa tavoitetason alittamista ei muina vuosina ole ollut. Vuonna 2014 alle tavoitetason päästiin havainnointikohteessa vain kolmena kuukautena. On siis hyvin mahdollista, että tavoitetta pystytään kirmään tälle vuodelle vielä kiinni, jos sama linja vedenkulutuksessa jatkuu. (Senaatti-kiinteistöt 2015).

Havainnointikohde on mukana Senaatti-kiinteistöjen Green Office-projektissa. Uutena projektina kohteessa on juuri startattu käyttäjä-sähköprojekti. Käyttäjä-sähköprojektilla pyritään vähentämään sähkönkulutusta. Tämä koskee myös palveluntuottajia. Kulutuksen vähentämiseen pyritään käyttötottumuksia muuttamalla. Tällä projektilla on saatu aikaan hyviä tuloksia. Tulokset löytyvät kohdekohtaisina projektin internet-sivuilta www.senergia.fi. (Petri Nurmio 4.11.2015).

2.4.2 ISS Wise-palvelu

Senaatti-kiinteistöt on yksi pitkäaikaisimmista ISS Wise-palvelun käyttäjistä. Senaatti-kiinteistöiltä kuuluu palvelun piiriin noin 130 kiinteistöä, joiden bruttoneliömetrimäärä on yhteensä noin 1,5 miljoonaa brm². ISS Wise on energianhallintapalvelu. ISS Wise-palvelulla on keskitytty pääosin

sisäolosuhteiden valvontaan. Yhteistyöllä kehitetään uusia toimintatapoja tekniikan hyödyntämiseksi sisäolosuhteiden laadukkuuden varmentamisessa. Palvelun avulla on esimerkiksi optimoitu sisäolosuhteita, kuten sisälämpötilaa ja ilmanvaihtoa. Vuonna 2014 seurannassa olleiden kohteiden päästöt pienenevät yli 2000 hiilidioksiditonnia. Tämä vastaa noin 900 sähkölämmitteisen omakotitalon päästöjä vuositasolla. (ISS Palvelut 2015, 74).

2.4.3 Green Office

Senaatti-kiinteistöt tavoittelevat jatkuvasti toimistoidensa ekologisen jalanjäljen pienentämistä. Tavoitteeseen pyritään muun muassa aktivoimalla omaa henkilöstöä ja tilojen käyttäjiä ekologisempaan toimistotyöskentelyyn. Yksi keinoista tähän on WWF:n Green Office-ympäristöjärjestelmä. Senaatti-kiinteistöt järjestää asiakkailleen vuosittain myös Green Office-verkostotapaamisen. Tapaamisessa käsitellään ajankohtaisia ympäristöasioita. Asiakkaille on myös järjestetty opastusta, Senaatti-kiinteistöjen asiantuntijoilta, Green Office-tavoitteiden ja toimenpiteiden luomiseen. Senaatti-kiinteistöjen asiakkaita 17 on Green Office-ympäristöjärjestelmän piirissä.

3 TYÖNOPASTUS

Tässä kappaleessa käsittelen Työnopastuksen määritelmää ja eroa sekä yhdistymistä perehdytykseen. Aihetta käsitellään ensiksi yleisten määritelmien näkökulmasta, jonka jälkeen keskitytään lähinnä toimeksiantajan ja havainnointikohteen tapoihin toimia ja suunnitellaan kehitysehdotus havainnointikohteeseen.

3.1 Perehdytyksen ja työnopastuksen erot

”Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä”. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3).

Hyvällä perehdytyksellä ja työnopastuksella on useita hyötyjä. Osaaminen ja omatoimisuus auttavat omien työtapojen kehittämisessä ja toimivat perustana työn tekemiselle. Nämä taidot myös parantavat työntekijän hyvinvointia onnistumisten kautta. Työn sujuvuus ja palvelun laatu paranevat onnistuneen ja kattavan perehdytyksen myötä. Osaamisesta ja ammattitaidosta hyötyvät niin työntekijä, työnantaja kuin asiakaskin silloin, kun työntekijä osaa tuottaa myytyä palvelua ja laatua. Tapaturmariskit ja kuormittavuus vähenevät, kun oma työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja. (TTK 2009, 3.)

Perehdytyksellä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka kattaa kaiken opastuksen ja ohjaamisen aina rekrytoinnista omatoimisen työnteon aloittamiseen saakka. Perehdytys luo pohjan työnopastukselle. Työnopastus toteutetaan konkreettisenä työskentelynä työkohteessa, jonkun toisen työntekijän toimesta. (SSTL 1999, 34-35.)

Kaiken perehdytyksen keskeisin tavoite on se, että perehdytyksen jälkeen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, tuntee työtehtävän sekä on sisäistänyt työpaikan turvallisuusohjeet. Tavoitteiden keskiössä on myös työyhteisöön tutustuminen ja oman vastuunsa tunteminen työyhteisössä. (Työterveyslaitos 2015).

Jokaisella toimialalla ja kaiken kokoisissa yrityksissä tarvitaan perehdytystä. Myös laki velvoittaa monilta osin työnantajaa suunnittelemaan ja toteuttamaan perehdytyksen ja työnopastuksen (TTK 2009, 2). Perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun uuden työntekijän kanssa käydään läpi työhön liittyviä perusasioita kuten työajat ja palkkaus (TTL 2015).

Työnopastus on itse työtehtävään perehdytystä. Sen tavoitteet voidaan jakaa neljään osaan.

1. Riittävä opastus uuteen tehtävään
2. Riittävä opastus työkohteen toimintatapoihin
3. Riittävä tieto-taito työvälineiden käyttöön
4. Riittävä tieto ja ymmärrys työturvallisuuden seikoista

Työnopastus ei siis ole pelkästään uutta työntekijää varten. Työnopastusta voidaan tarvita myös silloin, kun työtehtävä muuttuu tai työntekijä palaa pitkän tauon jälkeen takaisin töihin. (TTL 2015).

3.2 ISS Palveluiden perehdytys

ISS:n käytössä olevassa perehdytystavassa työntekijän perehdytys alkaa jo rekrytointitilanteessa. Tällöin esimies käy perehdytettävän kanssa läpi yleisiä asioita yrityksen arvoista, toimintatavoista, turvallisuusasioista ja ympäristönäkökulmasta. Perehdytyksen eri vaiheet suoritetaan päätökseen työsuhteen koeaikana. Tämän jälkeen esimies käy työntekijän kanssa kehityskeskustelun.

ISS on panostanut huolelliseen perehdytykseen, jota työn aloittaminen ja suorittaminen olisi mahdollisimman sujuvaa jo alusta alkaen. ISS:n henkilöstöyksikkö vastaa perehdytyksen laatimisesta ja valvoo perehdytys suunnitelmien noudattamista.

Liiketoimintayksikön ja henkilöstöyksikön kanssa yhteistyössä toimii kehitysyksikkö, joka vastaa tuote-, palvelu- ja asiakaskohtaisista perehdytyksistä. esimies on vastuussa siitä, että sovittua prosessia

noudatetaan. ISS:n perehdytykset koskevat uusien vakituisten henkilöiden lisäksi tilapäistyöntekijöitä ja pitkiltä vapailta töihin palanneita henkilöitä. Toiseen työtehtävään vaihtaessa suoritetaan uusi perehdytys. ISS:n perehdytys koostuu kolmesta osasta. Perehdytyksen osa-alueet ovat: yritys, työtehtävä ja asiakkuus. Perehdytyksien toteutumista seurataan dokumentoinnin avulla. (ISS Palvelut 2015, 68-70.)

3.3 Työn opastuksen suunnittelu

Kun työnopastus suunnitellaan ja toteutetaan hyvin, se lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa. Onnistuessaan perehdytys voi myös lisätä työntekijän sitoutuneisuutta työpaikkaan. Näin se myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (LAMK 2007, 7).

Edellä mainittujen vaikutusten myötä, hyvä työnopastus siis lisää yrityksen tuottavuutta. Kun työntekijän työ on sujuvaa ja turvallisuusasiat hallinnassa, työtapaturmien riski pienenee, eikä töitä tarvitse tehdä uudestaan tai korjata jälkikäteen. Tämä pienentää työnantajan kuluja, jolloin työstä saatava tulos jää suuremmaksi.

Häiriöiden vähentäminen on tärkeää opastuksen onnistumisen kannalta. Alkuvalmistelut ja opetuspaikan valinta ovat tässä avainasemassa. Työnopastuksen suunnittelun yksi tunnetuimmista keinoista on viisiportainen työnopastusjärjestelmä (Kuvio 2). (TTK 2009, 6).



Kuvio 2 Viisiportainen työnopastusjärjestelmä (TTK 2009,6.)

3.3.1 Työnopastukseen osallistujien roolit

Työnopastuksessa on aina mukana useita henkilöitä. Heillä on erilaiset roolit ja vastuut perehdytysprosessissa. Vaikka kaikki työyhteisön jäsenet eivät konkreettisesti osallistukaan työnopastukseen, on myös heidän roolinsa merkittävä. On tärkeää, että perehdytettävä tuntee olonsa tervetulleeksi työyhteisöön ja löytää oman paikkansa työyhteisön sisältä. Tämä parantaa koko työyhteisön hyvinvointia. Hyvinvoiva ja yhtenäinen työyhteisö myös tavoittelee yhteistä päämäärää tehokkaammin kuin hajanainen ja paljon ristiriitoja sisältävä työyhteisö.

Työnantajan ei tarvitse kuitenkaan itse perehdyttää tai opastaa työntekijää, vaan siihen voidaan nimetä myös toinen henkilö. Esimies on kuitenkin aina viime kädessä vastuussa siitä, että perehdytys on hoidettu asianmukaisesti. (TTK 2009, 2.) Esimiehen rooli on siis olla perehdyttämisen vastuhenkilö ja aloittaa perehdytys rekrytointivaiheessa esimerkiksi kertomalla organisaation pelisäännöistä, työkohteen työajoista ja muista käytännön seikoista. Toimeksiantajalla on myös oma perehdytysohjelmansa, joka käydään läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa ja dokumentoidaan.

Työnopastajan täytyy olla ammattitaitoinen ja motivoitunut kouluttamaan muita. Työnopastajan täytyy muistaa, että ihmiset oppivat eri tavoin. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 13). Työnopastajan rooli on olla uudelle työntekijälle tukena ja apuna, opettaa häntä työtehtävään ja kohteeseen ja työyhteisön toimintatapoihin.

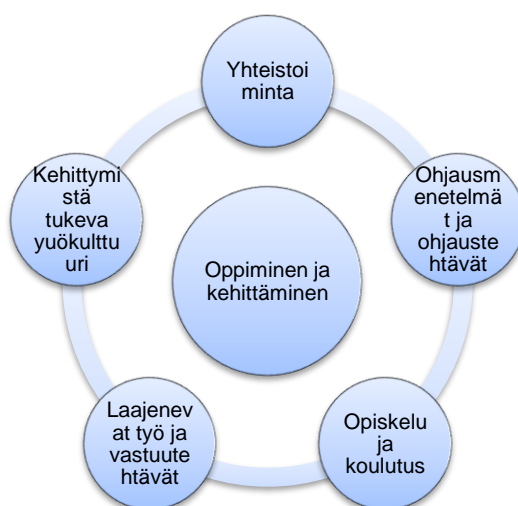
Työnopastajan täytyy osata perehdyttää uusi työntekijä koneiden ja laitteiden käyttöön ja ohjata käyttämään oikeanlaisia ja turvallisia työmenetelmiä. Hänen pitää osata antaa rakentavaa palautetta ja opastaa tekemään tuottavaa, mutta laadukasta työtä. Nämä tavoitteet saavuttaakseen hänen tulee osata antaa ymmärrettäviä ja selkeitä ohjeita työtehtävän suorittamiseen. Uutta työntekijää tulee kannustaa myös itsenäiseen ongelmanratkaisuun ja tiedonhankintaan. (LAMK 2007, 12).

Perehdytettäessä on otettava huomioon, että ihmisen oppiminen ja kyvyt muuttuu elinkaaren myötä. Kaikkein selvimpiä muutoksia on kolme. Ensimmäinen näistä on fyysinen suorituskky. Lapsella ja nuorella on fyysinen suorituskky yleensä hyvä ja koko ajan kehittyvä, kun taas vanhemmalla iällä voi tulla vastaan jo fyysisiä rajoituksia. Toinen muutos syntyy siitä, että oppiminen rakentuu aina vanhan tiedon päälle. Siksi ihmisen oppimiskky kasvaa koko elinkaaren ajan. Kolmas muutos johtuu ulkoisista tekijöistä. Ihmisen elinkaaren myötä myös ympäristö asettaa hänelle erilaisia vaatimuksia ja odotuksia. (Rauste-von Wright & von Wright 2000, 64). Edellä mainituista toinen muutos voi kuitenkin olla myös haaste, jos vanha oppi estää uuden oppimista.

Jos perehdytettävä on nuori henkilö, täytyy muistaa, että kaikki itsestään selviltä tuntuvat asiat eivät sitä uudelle työntekijälle ole. Työnopastuksen tulee tällaisessa tilanteissa erityisesti olla yksityiskohtaista. Työnopastajan olisi hyvä ainakin alkuvaiheessa olla käytettävissä koko ajan. Etukäteen on hyvä kiinnittää huomiota työsuojelullisiin asioihin. Myös työyhteisön on hyvä tietää perustiedot perehdytettävästä. Mistä hän tulee, mikä hänen tehtävänsä ovat, kuinka kauan hän työskentelee. (Lamk 2007, 17).

Perehdytettävällä on oma vastuunsa perehdytyksen onnistumisessa. Yksi onnistuneen perehdytyksen avaimista on perehdytettävän oma aktiivisuus. Perehdytettävän on tärkeää tietää, mitä häneltä odotetaan nimenomaisessa työtehtävässä. Siksi, käytännön opetteluun lisäksi keskustelu muiden kanssa on myös tärkeä oppimistapahtuma. Negatiiviset tunteet, kuten pelko ja jännitys, voivat vaikeuttaa oppimista ja väärin omaksutut toimintatavat jopa estää oppimisen. (LAMK 2007, 13). Tästä syystä opetustapahtuma on hyvä kartoittaa ja suunnitella kunnolla, jotta työntekijä omaksuu alusta alkaen oikeat toimintatavat.

Osaamisen kehittäminen työpaikalla on helpompaa selkeiden suunnitelmien avulla. Osaamisen kehittymiseen voidaan vaikuttaa monin eri tavoin. Kuviossa 3 on esitetty muutamia oppimisen ja kehittämisen keinoja.



Kuvio 3 Oppimisen ja kehittämisen keinoja (Mäkinen P. & Rätty T. 2015, 26.)

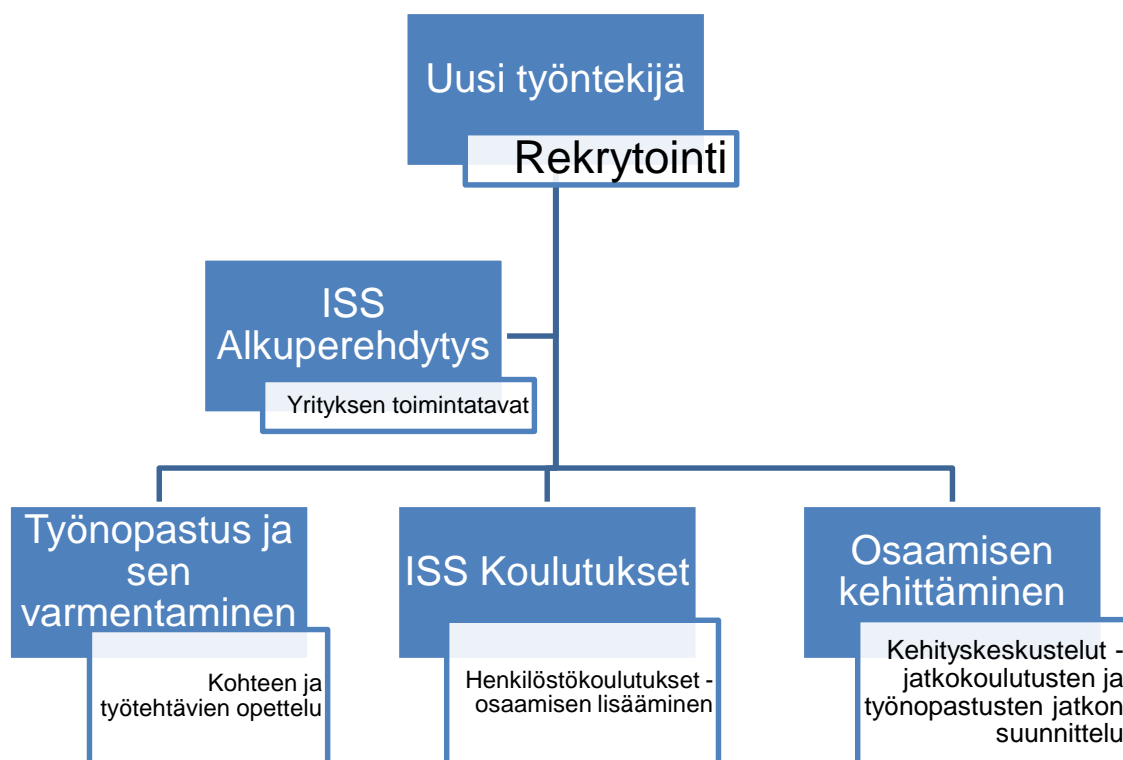
Uuden oppimisesta suurin osa tapahtuu työnteon yhteydessä. Erilaisissa tehtävissä tarvittavia taitoja on hyvä määrittää, jotta työntekijöiden kehittäminen saadaan kohdennettua oikein. Jokaisen työntekijän osaamista olisi hyvä kehittää työpaikalla. (Mäkinen P. & Rätty T. 2015, 26).

3.4 Työnopastus havainnointikohteessa

Havainnointikohteessa työnopastusta käytetään lähinnä sijaishenkilöstön perehdyttämiseen. Vakinaisen henkilökunnan opastus esimerkiksi puhdistusaineiden tai työmenetelmien muuttuessa tapahtuu yleensä työn ohessa.

Havainnointikohteessa toimii muutaman henkilön siivoustiimi. Siivoushenkilöstöstä yksi toimii kohdevastaavana. Koska työnopastukseen ei havainnointikohteessa ole tarkkaa ohjeistusta, on työnopastuksen sisältö ollut hyvin vaihtelevaa. Työnopastajana toimii yleensä kulloisenkin alueen vakituisen siivoushenkilö. Käytännön toimintatapoihin opastaa kohdevastaava tai palveluohjaaja. Jokainen opastaja on opettanut alueeltaan asioita, jotka on kokenut työn kannalta oleelliseksi ja tärkeiksi. Yleisiä toimintatapoja on käyty tasalaatuisesti läpi aiemminkin, koska niihin on ohjeistus saatu myös ISS:n oman perehdytyksen yhteydessä, mutta työnopastussuunnitelman puuttuessa työn suorittamiseen liittyvät asiat ovat riippuneet opastajasta itsestään.

ISS:llä on omia henkilöstökoulutuksiaan. Työntekijöitä koulutetaan myös oppisopimuksella tutkintotavoitteisesti. Kuvioista 4 näemme, kuinka perehdytys ja työnopastus linkkiytyvät yhteen.



Kuvio 4 Perehdytyksen kokonaiskuvauk

Kohteessa on käytettävissä palvelukuvaukset ja aluekohtaiset työohjeet. Käytännössä työnopastusprosessi etenee tällä hetkellä niin, että kohdevastaava käy uuden henkilön kanssa läpi käytännön asioita, kuten avainturvallisuuteen, hälytyksiin ja työajanseurantaan liittyviä asioita. Osa näistä läpikäytävistä toimintatavoista on sellaisia, joita käydään läpi esimiehen kanssa jo rekrytointivaiheessa ja ISS:n omissa alkuperehdytyksissä. Työn suorittamiseen liittyvät asiat opastaa yleensä alueen vakituinen työntekijä työnsä ohessa. Jos poissaolo on äkillinen, käy kohdevastaava alueen ja työohjeen läpi varahenkilön kanssa. Kohdevastaava on työpäivän aikana tavoitettavissa samasta rakennuksesta, joten ongelmatilanteissa varahenkilö voi aina kysyä neuvoa tai pyytää apua. Havainnointikohteen luonteen ja turvallisuusvaatimusten vuoksi äkillisissä poissaolotapauksissa sijainen on aina aiemmin jo kohteessa työskennellyt varahenkilö. Tämä mahdollistaa sen, että äkillisiin poissaoloihin ei tarvita laajaa työnopastusta.

Havainnointikohteessa on havaittu ongelmaksi työn laadun heittelehtiminen. Asia on noussut esiin käyttäjäpalavereissa ja laadunvarmennuskierroksilla. Myös opinnäytetyön teon aikana tehdyssä haastattelussa laadun muutokset tulivat puheeksi.

Henkilöstön kesken on ollut eroa työn laadussa. Myös vakinaisen siivoushenkilökunnan välillä näkyy eroja laadun tasaisuudessa. Suurempana ongelmana kuitenkin nähdään se, että varahenkilöt tai uusi siivoaja eivät välttämättä tunne asiakaskohtaisia eroja palvelukuvauksissa. Havainnointikohteessa on useita sisäisiä asiakkaita, joiden palvelukuvauksissa on jonkin verran eroavaisuuksia. Nämä erot jäävät usein tuntemattomiksi, eivätkä kaikki rakennuksessa työskentelevät vakituisetkaan siivoushenkilöt välttämättä tunne niitä. Tämä epäkohta on ollut jatkuva. (Petri Nurmio 4.11.2015).

Palvelukuvauksissa on eroja esimerkiksi joidenkin työtehtävien tiheyksissä, kierrätysmateriaalien keräyksessä ja taukotilojen lisäpalveluissa. Joissakin taukotiloissa esimerkiksi kuuluu kahvikoneiden puhdistus- ja täyttö-toimenpiteet tai astiahuolto siivoojalle, mutta kaikilla sisäisillä asiakkailla niitä ei ole.

Nurmion (4.11.2015) toteaman poikkeaman seurauksena on joitakin työtehtäviä jäänyt sijaisuuksien aikana jopa tekemättä tai työ on saattanut olla laadullisesti heikompaa. Käyttäjiltä on tämän johdosta tullut viestiä, että he toivoisivat tasalaatuisempaa työnopastusta ja täsmällisiä työohjeistuksia.

Poikkeamaan toimenpiteenä havainnointikohteessa on tarkastettu ja päivitetty aluekohtaisia työohjeita. Tässä työssä pyritään ratkaisemaan työn tasalaatuisuudessa havaitun epäkohta suunnittelemalla työnopastukseen työkalut, joihin sisällytetään myös opastus jäte- ja ympäristöhuollosta. Näin pystyttäisiin yhdellä toimenpiteellä puuttumaan havaittuun epäkohtaan, ja tämän työn lähtökohtana olleen ympäristöhuollon sisäistämisen.

Opinnäytetyön lopputuleman on tarkoitus olla niin yksityiskohtainen työnopastusjärjestelmä, että työntekijät tulevat saamaan sen avulla tasalaatuisen opastuksen alueisiin. Työnopastuskortin yhtenä tavoitteena on

toimia kohdekohtaisena tukena ISS:n perehdytyksen soveltamiseen työkohteeseen. Työnopastusohjeistus ja -kortti pyritään suunnittelemaan niin, että mahdollisimman pienillä muutoksilla sitä voitaisiin käyttää muissakin Senaatti-kiinteistöjen ja ISS Palveluiden kohteissa.

3.4.1 Ympäristöhuolto havainnointikohteen työnopastuksessa

Koska selkeää ohjeistusta työnopastukseen ei ole, on ympäristöhuollon osuus työnopastuksessa usein valitettavan rajallinen. Monesti ympäristöhuollolliset asiat opastuksessa rajoittuvat jätetilojen esittelyyn ja kierrätettävän materiaalin luettelemiseen.

Ympäristöhuoltoon kuitenkin sisältyy paljon muutakin. Energiansäästö on merkittävä osa ympäristöhuoltoa. Usein se on myös taloudellisesti merkittävin ympäristöhuollon osa-alue kiinteistön tuottavuuden kannalta.

Laajan ympäristöosaamisen tuominen kohteeseen alkaa kouluttamisella. ISS järjestää työntekijöilleen ympäristökoulutusta. Tämä kuitenkin ei yksinään näyttäisi olevan riittävä tapa tuoda ympäristöosaaminen käytännön työhön. Lyhyissä työsuhteissa, kuten kesälomasijaisuudet, ei välttämättä koulutusta edes ehdi käydä. Tässä opinnäytetyössä pyritään tämä ongelma ratkaisemaan ympäristöhuollon sisällyttämisellä työnopastukseen. Työnopastus on vaihe, jonka jokainen työntekijä käy läpi. Lisäksi ympäristöhuollossa on kohdekohtaisia eroja esimerkiksi kierrätettävien materiaalien ja käytössä olevien kemikaalien osalta. Työnopastuksen yhteydessä päästään pureutumaan myös kohteeseen liittyviin ympäristöhuollon yksityiskohtiin.

Havainnointikohteessa työnopastukseen tulisi tuoda ympäristöhuollon osa-alueista kemikaalit, jätehuolto ja kierrätys, energian kulutuksen minimointi, ja vedettömän siivouksen edut. Näitä tulisi käydä opastuksessa edes jossain määrin läpi jo siitäkin syystä, että siivoushenkilöstöllä on oma osuutensa Green Office-toiminnan toteuttamisessa esimerkiksi kemikaalien valinnan ja käytön osalta.

3.5 Työnohastustyökalujen suunnittelu

Työnohastuskortin suunnittelu aloitettiin listaamalla asioita, joita työnohastuksessa pitäisi käydä läpi, jotta työnohastus olisi tarpeeksi kattava. Työnohastuksen sisältöä lähestyttiin tarpeellisuuden näkökulmasta. Ensin mietin, mitkä asiat ovat niitä, jotka uuden työntekijän on tärkeää oppia heti alkuun, jotta hän kykenee suorittamaan annetun työn. Sen jälkeen mietin, millä työnohastuksen yksityiskohdilla pystyisimme saavuttamaan tavoittelemamme tasalaatuisempaa työlaatua myös vakihenkilöstön poissa ollessa.

Pääkohdat ovat osittain samoja, joita käydään ISS:n alkuperäshdytyksessä, mutta koska niihin kuuluu kohdekohtaisia yksityiskohtia, jotka ovat erittäin oleellisia asioita ja toimintatapoja, ne päätettiin ottaa mukaan myös työnohastuskorttiin. Pääkohtien alle suunniteltiin myös alaotsikkoja niihin kohtiin, jotka laajuutensa vuoksi vaativat alaotsikointia.

Raakavedoksen valmistuessa työnohastuskortti käytiin läpi Senaatti-kiinteistöjen kiinteistöpäällikön kanssa. Häntä pyydettiin antamaan kommentteja ja tarvittaessa kehitysehdotuksia työnohastuskorttiin. Kehitysehdotusten pohjalta tehtyjen muutosten jälkeen työnohastuskortti lähetettiin tarkastettavaksi kohteen palveluohjaajalle, jolta pyydettiin myös kommentointia kortin sisältöön. Kehitysehdotusten ja kommentointien pohjalta luotiin lopullinen työnohastuskortti.

Useissa Senaatti-kiinteistöjen kohteissa on asiakkuuksien luonteiden vuoksi, myös niin kutsutun erikoissiivouksen tarvitsevia tiloja. Tästä syystä korttiin lisättiin vielä tyhjiä sarakkeita, jotta korttia olisi helppo muokata käytettäväksi muissakin rakennuksissa kuin havainnointikohteessa. Kortti on suunniteltu myös niin, että se pystytään tarvittaessa siirtämään myös sähköisesti dokumentoitavaksi.

Kortissa olevat sarakkeet ovat merkitty aiheittain (Taulukko 1).

Taulukko 1 Työnohastuskortin ruudukko

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
--------------------	----------	-----	------------	----------------

Opastuksen aiheeseen tulee ensin pääotsikko ja sen alle riveihin aiheeseen kuuluvat alaotsikot. Opastajan kohdalle merkitään työnohastuksen suorittajan nimikirjaimet kunkin otsikon kohdalle. Kolmas kohta on X/O, joka tarkoittaa opastuksen tilannetta. O merkitään silloin, kun opastus on vielä kesken ja X, kun opastus on valmis. Nämä merkit valittiin korttiin siitä syystä, että ne ovat yhteneväiset muiden kohteessa käytössä olevien dokumentointien kanssa. Tarkastaja-kohtaan merkitään tarkastajan nimi tai nimikirjaimet. Tarkastaja on yleensä palveluohjaaja tai kohdevastaava. Tarkastusruutuun merkitään rasti, kun tarkastus on suoritettu.

Tarkastusta suoritettaessa läpikäydään työnohastuskortti kohta kohdalta kertoen vielä uudelleen kaikki asiat. Näin toimitaan siksi, että saadaan varmistettua työntekijällä todella olevan kaikki tieto. Opastuksen käydään läpi paljon yksityiskohtaisia asioita nopeassa tahdissa. Tästä syystä on varsin mahdollista etteivät kaikki asiat jää mieleen tai jotain unohtuu sanoa. Asioiden kertaamisella minimoidaan riski tiedon puutteesta.

3.5.1 Turvallisuus

Senaatti-kiinteistöt käyttävät turvallisuussopimusmalleja, joiden perustana ovat valtioneuvoston tietoturva-asetus ja VAHTI-ohje. VAHTI-ohje määrittää turvallisuussopimusmallit, joita on käytettävä valtion hankintoja tehdessä. Kun asiakas tekee Senaatti-kiinteistöjen kanssa turvallisuussopimuksen, Senaatti-kiinteistöt huolehtivat toimitilojen tietoturva-asioista kiinteistön palvelutuotannon osalta. Senaatti-kiinteistöt huolehtii siitä, että alihankintoina tuotettavat palvelut noudattavat turvallisuussopimuksen periaatteita ja velvoitteita. (Lehmusmetsä

2015.) Turvallisuuteen liittyy paljon kohdekohtaisia yksityiskohtia, siksi turvallisuusasioita tulee painottaa työnopastuksen yhteydessä, vaikka ne käydään läpi myös ISS:n alkuperehdytyksessä.

Turvallisuus-pääotsikon alle tuli yhteensä viisi alaotsikkoa (Taulukko 2). Ne ovat käytännön työn kannalta keskeisimpiä turvallisuuteen liittyviä asioita, jotka siivoushenkilöstön täytyy huomioida päivittäin. Kortin kaikki pää- ja alaotsikot on muotoiltu samanlaiseen taulukkoon. Turvallisuus valittiin ensimmäiseksi pääotsikoksi, koska ennen varsinaisen työnteon aloittamista täytyy tietää nämä asiat.

Taulukko 2 Turvallisuus

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
Turvallisuus:				
• Työssä tarvittavat avaimet				
• Avainten säilytys				
• Avainkoodit				
• Henkilökortti				
• Vaitiolovelvollisuus				

Avainturvallisuus on siivoojien yksi keskeisimmistä turvallisuusasioista. Tähän liittyen uudelle työntekijälle tulee opastaa avainten säilytykseen ja avainkoodien säilytykseen liittyvät asiat seikkaperäisesti. Avainkoodeja ja avaimia ei saa koskaan säilyttää samassa paikassa. Avainkoodien säilytyksessä pitää myös huomioida, ettei niistä selviä, mihin koodi on tarkoitettu käytettäväksi. Myös ohjeistus avaimen katoamisen varalle on tärkeä tieto. Avaimia ei myöskään pidä

kuljettaa turhaan mukana. Käyttöön otetaan vain ne avaimet, jotka ovat työn suorittamisen kannalta sillä hetkellä tarpeellisia.

Jokaisen työntekijän on pakollista kuljettaa mukana henkilökorttiaan. Henkilökortin tulisi mieluiten olla näkyvillä tai ainakin välittömästi esitettävissä. Henkilökortin pitää olla kuvallinen ja siitä tulee ilmetä henkilön nimi, yritys ja veronumero.

Turvallisuusasiat ovat viime vuosina nousseet keskeisiksi erilaisissa yrityksissä ja toimitiloissa. Vaitiolovelvollisuus sitoo työntekijää. Vaitiolovelvollisuus ei purkaudu työsuhteen loppumisen myötä, vaan työntekijä on vaitiolovelvollinen myös työsuhteen päättymisen jälkeenkin. Riippumatta työnantajasta tai työkohteesta työsopimusta allekirjoittaessa tai työkohteessa aloitettaessa saatetaan pyytää allekirjoittamaan vaitiolo sitoumus. Kuten muussakin perehdytyksessä, esimies on viime kädessä vastuussa myös vaitiolo sitoumuksen allekirjoittamisesta. Vaitiolo sitoumuksista ja muista turvallisuus määräyksistä huolimatta joissain kohteissa saattaa olla tiloja, joihin pääsy, tai joissa oleskelu voi vaatia erityistoimenpiteitä. Jos kohteesta tällaisia tiloja löytyy, niiden turvallisuus määräykset on syytä perehdyttää erityisen hyvin uudelle työntekijälle.

3.5.2 Työajat ja työajan seuranta

Työajan seurantajärjestelmän käyttö on pakollinen jokaiselle ISS:n työntekijälle. Työsuhteen alkaessa työntekijä saa henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan. Havainnointikohteessa joko palveluohjaaja tai kohdevastaava perehdyttää työntekijän työajan seurantajärjestelmän käyttöön. Ohjeet löytyvät havainnointikohteesta myös kirjallisena. Työajan seurantajärjestelmä lisää työntekijän turvallisuutta, sillä järjestelmästä nähdään, missä kohteessa työntekijä milloinkin on. Järjestelmä myös auttaa palkkojen maksussa. Työnantaja näkee järjestelmästä, kuinka kauan eri kohteissa on työaikaa kulunut. Eri kohteiden välillä palkkaluokka saattaa vaihdella. Työajan seurantajärjestelmän alaotsikoiksi muodostui kaksi eri alaotsikkoa

(Taulukko 3) ja samassa yhteydessä on aiheellista kerrata myös työkohteen ja -alueen työajat, sekä poissaolokäytännöt.

Taulukko 3 Työajat ja työajanseuranta

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
Työajanseurantajärjestelmä				
:				
• käyttö				
• merkitys				
• työaika ja tauot				
• poissaolot				

3.5.3 Työohjeet ja palvelukuvaukset

ISS:n jokaisesta työkohteesta, kuten myös havainnointikohteesta löytyy asiakaskohtaiset palvelukuvaukset omasta kansiostaan. Palvelukuvaukset ovat taulukkomaisesti rakennettuja palvelukokonaisuuksia, joista siivoushenkilöstö pystyy tarkistamaan, kuinka usein mikäkin työ tehdään. Palvelukuvauksesta selviää jokainen työtehtävä, sen sovittu tiheys ja sovittu menetelmä. Menetelmistä on eroteltu onko kysymyksessä esimerkiksi pesu vai pyyhintä ja suoritetaanko työ käsimenetelmin vai koneellisesti. Jos menetelmää ei ole sovittu, se tarkoittaa sitä, että menetelmä on työntekijän itse valittavissa tilan arvioinnin jälkeen.

Tilan arvioinnissa työntekijä katsastaa tilan silmämääräisesti ja valitsee oikeaksi havaitsemansa kosteustason ja työmenetelmän. Palvelukuvauksen

menetelmävalintoja ei kuitenkaan kannata tuijottaa sokeasti, ne ovat minimivaatimuksia. Jos menetelmällä ei päästä sovittuun puhtaustasoon, täytyy siivoojan itse vaihtaa esimerkiksi nihkeäpyyhintä kosteampaan menetelmään ja tarvittaessa käyttää enemmän mekaniikkaa.

Menetelmän valinnassa kannattaa käyttää harkintaa myös ergonomian ja työtavan nopeuden näkökulmista. Jos uusi työntekijä on työssä oppija tai muutoin vain vähän kokemusta omaava, on hyvä opastuksen yhteydessä käydä läpi myös siivousmenetelmiä ja niiden valintaa. Tällöin opastukseen kannattaa varata myös hieman enemmän aikaa kuin kokeneen siivoojan kohdalla.

Palvelukuvauksen lisäksi jokaisesta työalueesta löytyy työohjeistus. Työohjeistus on lukujärjestysmäisesti suunniteltu päivittäinen työtehtävälista ja työn rytmitys. Päivän sisällä olevat työtehtävien järjestykset ovat useimmiten sovellettavissa ainakin osan aikaa päivästä. Usein on kuitenkin tiloja, jotka on saatava suoritettua tiettyyn kellonaikaan mennessä. Tällaisia tiloja voivat olla esimerkiksi asiakastilat, neuvottelu- ja luokkahuoneet. Uuden työntekijän kanssa täytyy käydä läpi ne tilat, joiden siivousaikaa ei voi muuttaa.

Aluekohtaiset työohjeet ovat usein pitkän kokemuksen kautta parhaimmaksi koettuja ja eniten askelia ja aikaa säästäviä. Tästä syystä uuden työntekijän ei kannata alkaa aivan heti soveltamaan työohjeita, jos siihen ei ole pakottavaa tarvetta.

Työohjeista ja palvelukuvauksista (Taulukko 4) käydään uuden työntekijän kanssa läpi vähintään tulkintaohjeet ja varmistetaan, että työntekijä tuntee niissä käytettävän termistön. Työohjeissa painotetaan aikarajoitteisien tilojen siivousta, koska useinkaan niitä ei pääse siivoamaan enää jälkikäteen, jos jotain on jäänyt tekemättä tai tilaa ei ole käynyt siivoamassa oikeaan aikaan. Jos uusi työntekijä tarvitsee opastusta liian tunnistamiseen ja menetelmien valintaan, ne käydään läpi työn suorittamisen ohessa samalla, kun opetellaan menetelmiä.

Taulukko 4 Työohjeet ja palvelukuvaukset

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
-----------------	----------	-----	------------	----------------

Työohjeet:				
• Työohjeen tulkinta				
• Palvelukuvaus				

3.5.4 Työn suorittaminen

Työn suorittamiseen tarvitaan tietoa useista eri aihealueista. Niiden sisäistäminen vie oman aikansa. Pelkkä tiedon omaksuminen ei riitä, vaan työntekijän on yksin työskennellessään myös osattava soveltaa oppimaansa. Opitun taidon soveltaminen kehittyy vasta työkokemuksen myötä. Siksi kokematon työntekijä tai työssä oppijaa olisi hyvä neuvoa myös opittujen taitojen soveltamisessa. Vaikka alueella käytettävät työmenetelmät opetetaan työnopastuksen yhteydessä, ei niitä aina voi noudattaa kirjaimellisesti. Likatyyppin tai likaisuustason muuttuessa myös työmenetelmää on osattava vaihtaa.

Työn suorittamisen kohta työnopastuksessa on melko yksityiskohtainen ja perusteellinen. Tähän kohtaan pyrittiin löytämään mahdollisimman paljon asioita, joiden avulla pystyisimme vaikuttamaan asiakkailta saatuun palautteeseen työn tasalaatuisuudesta. Alaotsikoita tähän kohtaan tuli yhteensä kuusi (Taulukko 5).

Taulukko 5 Työn suorittaminen

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
Työn suorittaminen				
• työalue				
• menetelmät				
• puhdistusaineet				

• siivouskoneet				
• erikoistilojen siivous				
• jaksotyöt ja merkitseminen				

Työn suorittamista opastettaessa on tärkeää tietää, kuinka paljon opastettavalla on kokemusta ja aiempaa tietoa siivoustyöstä. On helpompi lähteä tekemään työhönopastusta, kun tietää kuinka yksityiskohtaisesti työtehtäviä tulee lähteä opastamaan. Kannattaa kuitenkin muistaa, että kaikille eivät samat asiat ole itsestäänselvyksiä. Siitä syystä keskusteluyhteys opastettavan kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Yksityiskohtainen opastus auttaa myös kokenutta työntekijää.

3.5.5 Kulutusseuranta

ISS:n palveluihin havainnointikohteessa kuuluu kulutusseuranta (Taulukko 6). Kohteessa seurataan pehmopapereiden ja kangaspyyhkeiden kulutusta sekä astianpesuaineiden ja huuhtelukirkasteiden kulutusta. Siivoushenkilöstö hoitaa kulutusseurannan kirjanpidon manuaalisesti työnteon yhteydessä. Seuranta dokumentoidaan ja raportoidaan eteenpäin asiakkaalle.

Taulukko 6 Kulutusseuranta

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
Kulutusseuranta				
• täyttäminen				
• merkitys				

Työnopestustilanteessa on uutta työntekijää ohjeistettava täyttämään kulutusseurantakirjanpito. Seuranta tehdään asiakas- ja tilakohtaisesti. Perusteltu tieto jää yleensä paremmin mieleen kuin sanellut säännöt. Tästä syystä on tarpeen kertoa opastettavalle kulutusseurannan merkityksestä esimerkiksi siitä, kuinka kulutusseurannalla pystytään vähentämään turhaa varastointia ja hävikkiä.

3.5.6 Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt

Tiedonkulun ja yhteyshenkilöiden opastus (Taulukko 7) otettiin työnopestuskorttiin Senaatti-kiinteistöiltä tulleen kehitysehdotuksen myötä. Siivoushenkilöstö kohtaa välillä tilanteita, joissa asiakkaat tekevät suullisia palvelupyynnöitä tai haluavat keskustella mahdollisuuksista lisäpalveluihin. Usein kohteissa siivoushenkilöstö pystyykin sopimaan paikallisesti pienistä palvelupyynnöistä tai ainakin kehottamaan asiakasta ottamaan yhteyttä työnjohtoon. Senaatti-kiinteistöt toivoi tästä ohjeistusta työnopestukseen siitä syystä, että heidän kohteissaan tämä toimii hieman poikkeavasti. Sopimusmalli heidän kohteissaan menee aina niin, että palvelusopimuksesta vastaa Senaatti-kiinteistöt, ja sisäiset asiakkaat ovat asiakassuhteessa heihin. Tämä johtaa siihen, että kaikki palvelupyynnöt kulkevat Senaatti-kiinteistöjen edustajan kautta. (Petri Nurmio 4.11.2015). Havainnointikohteessa tämä henkilö on kohteen kiinteistöpäällikkö.

Taulukko 7 Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastu sruutu
Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt				
• ISS:n henkilöstö				
• Senaatin				

yhteyshenkilö				
<ul style="list-style-type: none"> Muita asiakasyhteyksiä 				

Havainnointikohteessa on muitakin asiakasyhteyksiä ja yhteistyökumppaneita, jotka työntekijän on hyvä tietää. Tällaisia ovat esimerkiksi vartiointi ja kiinteistönhuolto. Myös tiedonkulun prosessi on muistettava. Useimmat asiat kulkevat aina kohdevastaavan kautta eteenpäin. On kuitenkin asioita, joita siivoushenkilöstö voi itsekkin hoitaa, kuten korjauspyyntöjen välittäminen kiinteistönhuollolle.

3.5.7 Jätehuolto ja ympäristö

Ympäristön- ja jätehuollon osuutta työnopastukseen pyrin laajentamaan aiemmasta. Tähän mennessä työnopastuksessa on käyty lähinnä läpi jätteiden keräystä ja näytetty, missä jätessäiliöt sijaitsevat. Erilliskeräyksistä ei monestikaan työnopastusvaiheessa puhuta. Yksi tärkeä seikka on myös jätteen muodostumisen seuraaminen. Seuratessaan kerääntyvän jätteen laatua siivoushenkilöstö voi antaa kehitysehdotuksia erilliskeräykseen.

Jätehuolto ja ympäristö-pääotsikon alle tuli yhteensä viisi eri alaotsikkoa (Taulukko 8).

Taulukko 8 Jätehuolto ja ympäristö

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
Jätehuolto ja ympäristö				
<ul style="list-style-type: none"> kerättävät jätteet 				

• jätteiden säilytys				
• veden kulutus ja vedetön siivous				
• energian kulutus				
• kemikaalien valinta				

Useimmiten ympäristöhuollosta puhuttaessa ajatellaan jätehuoltoa ja ympäristön kuormittamista kemikaaleilla. Tässä työnopastuskortissa ympäristöhuollon-osio laajennettiin koskemaan myös energian kulutusta. Havainnointikohde on mukana Senaatti-kiinteistöjen energiansäästöprojektissa, jonka tavoitteiden saavuttamiseen myös siivoushenkilöstön toiminnalla on vaikutusta.

3.5.8 Ohjeita työnopastajalle

Työnopastajan muistilista (Taulukko 9) suunniteltiin työnopastuskortin pohjalta. Siihen ei enää haettu uusia näkökulmia, eikä opastettavia asioita. Työnopastajan ohjeistuksesta tehtiin luettelomainen, jotta se olisi mahdollisimman nopealukuinen, usein hyvin nopeatempoisiin työnopastustilanteisiin. Työnopastussuunnitelman tarkoituksena ei ole antaa valmiita repliikkejä työnopastajalle. Halusin kortin antavan muistitukea muutoin vapaamuotoiseen opastustilanteeseen.

Taulukko 9 Työnopastajan muistilista

Turvallisuus: Näytä avaimet ja niiden käyttö sekä säilytys. Kerro työalueellasi tarvittavat avainkoodit. Kerro myös avainten turvallisuusohjeista, muistuta henkilökortin tärkeydestä ja vaitiolovelvollisuudesta.

Työajanseurantajärjestelmä: Muistuta, että käyttö on pakollista kaikille tunnusten saamisen jälkeen. Kerro mihin aikaan alueesi työaika alkaa ja mihin aikaan tauot yleensä pidetään sekä niiden pituus.

Työohjeet: Opeta opastettavalle, miten työohjetta luetaan. Kerro mitkä työtehtäväsi ovat aikarajoitteisia, ja minkä tehtävien aikataulun voi itse päättää. Näytä opastettavalle palvelukuvaukset ja kerro, miten niitä luetaan.

Työn suorittaminen: Kerro ja näytä, mitä tiloja työalueeseesi kuuluu. Kerro, mitä siivousmenetelmiä tiloissa käytetään. Painota menetelmiä, jotka ovat asiakkaan kanssa sovittuja. Opeta siivouskoneiden käyttö. Anna opastettavan itse kokeilla. Kerro, mitä puhdistusaineita suositetaan ja mitkä ovat vain täsmäpuhdistukseen tarkoitettuja. Perustele! Jos alueellasi on erikoistiloja, painota niiden työohjeistusten noudattamista. Muista perustella! Erikoistilojen sovittuihin työmenetelmiin on aina syytä! Opeta jaksotyötaulukon lukeminen ja merkitseminen. Painota jaksotöiden ajallaan suorittamisen merkitystä.

Kulutusseuranta: Opeta kulutusseurantakaavakkeen täyttö. Kerro kulutusseurannan syistä. Hävikin minimoiminen ja ympäristön säästäminen, raportointi asiakkaalle jne.

Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt: Kerro tiedonkulun prosessista eli kenelle tieto välitetään (kohdevastaava/palveluohjaaja/esimies). Kerro yhteyshenkilöistä ja siitä, kenen kanssa voi sopia mistäkin asioista.

Jätehuolto ja ympäristö: Opasta kierrätettävät materiaalit, niiden säilytyspaikat ja siivoojan tehtävät ja merkitys jätehuollossa. Ohjeista mahdollisimman vähäiseen energiankulutukseen (vedetön siivous, sähkön säästäminen jne.) Perustele! Kerro asiakkaan ympäristöhuollon projekteista. Muistuta kemikaalivalintojen tärkeydestä. Suosimme aina ensisijaisesti ympäristöystävällisiä kemikaaleja.

Muistilistaan kerättiin myös yleisluontoisia ohjeita opastajan toimintaa varten (Taulukko 10).

Taulukko 10 Yleisiä ohjeita opastajalle

Ohjeita opastukseen:

- Selvitä etukäteen tai kysy opastettavalta, kuinka paljon hänellä on kokemusta siivoustyöstä.
- Muista, että kaikille samat asiat eivät ole itsestäänselvyksiä. Käy siis asiat läpi yksityiskohtaisesti. Älä oleta opastettavan automaattisesti tietävän jotain.
- Pyydä opastettavaa kysymään tarvittaessa ja pyytämään kertausta, jos ei ymmärtänyt.
- Kannusta opastettavaa ja anna palautetta.
- Perustele opastamasi asiat.

Työnopastuskortin käyttö:

- Kirjaa opastettavan kanssa työkohde ja työalueen numero, sekä opastettavan nimi.
- Päiväys kirjataan opastusta tarkastettaessa
- Nimikirjaimesi merkitään Opastaja-kohtaan, niille kohdin jotka olet opastettavan kanssa käynyt läpi.
- Pyydä opastettavaa rastittamaan työn ohessa ne kohdat, jotka olette läpikäyneet.
- Jos jonkin kohdan opastus on kesken, siihen merkitään O

Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja keskittyvät erilaisiin asioihin, työnopastuskortin ohjeet voivat tuntua itsestäänselvyyksiltä. Tästä syystä kannattaa muistaa että, kuten kaikki opastettavat, niin myös opastajat ovat omia yksilöitään. Se, mikä on toiselle ihmiselle itsestäänselvyys, ei ole sitä välttämättä toiselle.

4 POHDINTA

Ympäristöstä huolehtimisen merkitys on kasvanut tasaisesti vuosien myötä. Ekologisten vaikutusten lisäksi sillä on myös taloudellisia vaikutuksia yrityksen toimintaan. Ympäristöosaaminen on nykyään usein jopa edellytyksenä asiakassuhteen luomiseen. Muun muassa tästä syystä ympäristöosaaminen on nykyään yksi kilpailukeinoista.

Puhtauspalvelualan vaikutukset ympäristöön käsitetään usein liian suppeasti. Monesti ajatellaan ja puhutaan vain jätehuollosta ja kemikaalien vaikutuksesta. Suuri merkitys sekä ilmastolle että yrityksille on kuitenkin energiansäästöillä. Energiansäästön avulla vähennämme päästöjä ja saamme aikaan myös suuria taloudellisia vähennyksiä.

Henkilöstön ympäristökoulutukset ovat lisääntyneet huomattavasti. Tästä huolimatta ympäristöosaamisen tuominen käytännön työhön on yhä puutteellista. Koska ympäristöhuoltoon liittyy paljon kohdekohtaisia yksityiskohtia, on sen soveltaminen jokaiseen kohteeseen tärkeää. Pelkällä koulutuksella emme saa sovellettua tietoa käytäntöön, koska koulutukset ovat useimmiten yhteneväisiä koko henkilöstölle riippumatta työkohteesta.

Työhönopastus on yksi perehdytyksen osa-alueista. Siinä työntekijän koulutus yhdistetään tulevaan työhön. Onkin loogista, että tässä vaiheessa opetetaan myös kohdekohtaiset ympäristöhuollon toimintatavat. Jos työntekijä tottuu tekemään työnsä väärillä toimintatavoilla, niitä on vaikea muuttaa jälkikäteen. Työhönopastuksen avulla saamme oikeat toimintatavat alusta asti käyttöön.

Työopastuksesta on vastuussa esimies. Useimmiten kuitenkin opastaja on joku työtovereista. Tämä onkin järkevintä, koska silloin opastus voidaan tehdä todella käytännön työn ohessa. Työtä tekemällä asiat jäävät mieleen kaikkein parhaiten. Työnopastajan täytyy olla luonteeltaan sosiaalinen ja kärsivällinen. Opastettavalle täytyy antaa mahdollisuus kysellä ja kokeilla työtehtäviä. Toisto

on tärkeää. Opastettaessa tulee niin paljon asioita, ettei niitä kukaan voi muistaa heti ulkoa. Tästä syystä myös opastuksen järjestelmällisyys on tärkeää.

Koska opastajia voi olla useita, niin myös työnopastus on vaihtelevaa. Hyvin suunniteltu ja yksityiskohtainen työnopastus lisää järjestelmällisyyttä ja työnopastuksen tasalaatuisuutta. Työnopastuksen tasalaatuisuus puolestaan lisää työn laadun tasaisuutta, kun kaikilla työntekijöillä on samat tiedot työn suorittamisesta ja työpaikan toimintatavoista. Työnopastuksen varmentamisen vaiheessa asiat käydään vielä uudelleen läpi suullisesti. Kertaus parantaa asioiden mieleen painumista ja varmistaa kaikkien asioiden läpi käymisen.

Opinnäytetyötä tehdessä ilmeni toinen työn tasalaatuisuudessa havaittu ongelma. Sijaisuuksien aikana ja työntekijöiden vaihtuessa on työn laadussa huomattu joko tilapäisiä tai pysyviä poikkeamia. Tämän on havaittu johtuvan siitä, että kaikki työohjeet eivät ole saavuttaneet uutta työntekijää tarpeeksi perusteellisesti. Työn lopputulemana ollut työnopastuksen työkalut suunniteltiin niin, että myös tähän ongelmaan saatiin mahdollinen ratkaisumalli samalla. Näin pystymme ratkaisemaan kaksi havaittua ongelmaa samalla kertaa.

Työnopastuksen työkalut vaikuttavat toimivilta, mutta niiden lopullinen toimivuus voidaan todeta vasta jonkin ajan kuluttua. Työkalujen toimivuuteen vaikuttaa myös ihmisten asenteet. Jos opastettavalla ei ole motivaatiota noudattaa annettua ohjeistusta, on työnopastuksen perusteellinen suunnittelu ja toteutus merkityksetöntä. Jos taas opastaja on haluton käyttämään työkaluja niille tarkoitettuun tavoin, työkalujen hyöty niin ikään mitätöityy. Loppujen lopuksi siis työnopastuksen tasalaatuisuus lähtee työyhteisöstä itsestään. Työkalut antavat vain mahdollisuuden siihen.

LÄHTEET

Ahtimo, E.; Hänninen, A.; Mero, H.; Pekkola, J.; Pentti, M-L. & Rautiainen, K. 1990. Siivous – Kehittyvä palveluala. Tampere. Työväen sivistysliitto.

Airaksinen, M; Hietanen, O; Manninen, A-P; Reijula, K & Vainio, Toim. Nenonen, S. 2011. Tekes. Viitattu 1.11.2015
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/rakennetun_ympariston_roadmap.pdf

Hassinen, M. 2010. Ympäristöaapinen lähiruuan ja siivouksen ammattilaisille. Mikkelin ruoka- ja puhtauspalveluiden ympäristöohjelma. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu: 1.11.2015
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20937/Hassinen%20Mia%20theseus.pdf?sequence=1>

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7. painos, Helsinki, Tammi.

ISS Palvelut 2015. ISS Palvelut Yrityksenä. Viitattu 21.10.2015. <http://www.fi.issworld.com/fi-FI/iss-palvelut-yrityksena-about/iss-palveluiden-esittely>

ISS Palvelut. 2015. Yritysvastuuraaportti 2014. Viitattu 1.11.2015.
http://www.issyryitysvastuuraaportti.fi/iss_yritysvastuuraaportti2014.pdf

LAMK. 2007. Hyvä perehdytys-opas. Viitattu 15.11.2015.
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Lehmusmetsä, T. 2015. Selkeyttä ja tehoa turvallisuussopimuksella. Viitattu 19.11.2015.
<http://yhteiskuntavastuuraaportti2014.senaatti.fi/tyoymparistot/selkeytta-ja-tehoa-turvallisuussopimuksella>

Mäkinen, P. & Rätty, T. 2015. Työhyvinvointikortti – koulutuksesta suuntaa kehittämiseen. 2.painos. Työturvallisuuskeskus TTK

Rauste-von Wright, M. & von Wright, J. 2000. Oppiminen ja koulutus. 1.-7. painos, Juva: WS Bookwell Oy.

Siemenpuu-säätiö. 2010 Toim.Portin, A. Kirja Vedestä.

Senaatti-kiinteistöt 2015. Kulutuslajien koontiraportti. Havainnointikohde.

Senaatti-kiinteistöt. 2015. Senaatin vuosi 2014. Yhteiskuntavastuuraaportti. Viitattu 1.11.2015
http://yhteiskuntavastuuraaportti2014.senaatti.fi/filebank/774-Senaatti-kiinteistojen_Yhteiskuntavastuuraaportti_2014.pdf

Senaatti-kiinteistöt 2015. Senaatti kiinteistöt. Viitattu 21.10.2015.
<http://www.senaatti.fi/senaatti/senaatti-kiinteistot>

SSTL. 1999. Siivoustyön käsikirja. 13.painos. Helsinki: SSTL

TTL. 2015. Viitattu 9.11.2015

<http://www.ttl.fi> > Aihealueet > Työyhteisö ja esimiestyö > Johtaminen > Perehdyttäminen

TTL. 2015. Viitattu 12.11.2015

<http://www.ttl.fi> > Aihealueet > Muuttuva työelämä > Monikulttuuristuva työelämä > Ohjeita ja ideoita monikulttuurisille työpaikoille > Perehdytys ja työhön opastus

TTK. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 9.11.2015.
http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Ympäristöosaava.fi Ympäristöosaava ammattilainen. 2015. Opiskeluaineisto
puhdistuspalveluala. Viitattu 31.10.2015.
http://www.ymparistoosaava.fi/puhdistuspalveluala/doc/Opiskeluaineisto_Puhdistuspalveluala_3_2015.pdf

Työnopastuskortti

Lopullisesta työnopastuskortista tuli taulukkoon rakennettu lista, jossa käydään melko yksityiskohtaisesti läpi kaikki työnopastukseen kohteessa liittyvät asiat.



Sennotti

Tarkastusruutujen merkinnät: X = perehdytys suoritettu, O= perehdytys kesken

Työkohte:

Työalue nro:

Nimi ja päiväys:

Opastuksen aihe	Opastaja	X/O	Tarkastaja	Tarkastusruutu
-----------------	----------	-----	------------	----------------

Turvallisuus:				
* työssä tarvittavat avaimet				
* avainten säilytys				
* avainkoodit				
* henkilökortti				
* vaitioloovelvollisuus				

Työajanseurantajärjestelmä:				
* käyttö				
* merkitys				
* työaika ja tauot				
* poissaolot				

Työohjeet:				
* työohjeen tulkinta				
* palvelukuvaus				

Työn suorittaminen:				
* työalue				
* menetelmät				
* puhdistusaineet				
* siivouskoneet				
* erikoistilojen siivous				
* jaksotyöt ja merkitseminen				

Kulutusseuranta				
* täyttöohje				
* merkitys				

Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt				
* ISS:n henkilöstö				
* Senaatin yhteyshenkilö				
* Muita asiakasyhteyksiä				

Jätehuolto ja Ympäristö				
* kerättävät jätteet				
* jätteiden säilytys				
* veden kulutus ja vedetön siivous				
* energian kulutus				
* kemikaalien valinta				

MUUTA:				

Opastajan muistilista

Opastajan muistilista rakennettiin myös luettelomaiseksi. Muistilistaan tuli yleisiä ohjeita opastajalle, sekä työnopastuskortissa olevien pääotsikoiden sisällys lyhyesti.



Sennotti

Ohjeita työnopastukseen – muistilista

Ohjeita opastukseen:

- Selvitä etukäteen tai kysy opastettavalta, kuinka paljon hänellä on kokemusta siivoustyöstä.
- Muista, että kaikille samat asiat eivät ole itsestäänselvyksiä. Käy siis asiat läpi yksityiskohtaisesti. Älä oleta opastettavan automaattisesti tietävän jotain.
- Pyydä opastettavaa kysymään tarvittaessa ja pyytämään kertausta, jos ei ymmärtänyt.
- Kannusta opastettavaa ja anna palautetta.
- Perustele opastamasi asiat.

Työnopastuskortin käyttö:

- Kirjaa opastettavan kanssa työkohde ja työalueen numero, sekä opastettavan nimi.
- Päiväys kirjataan opastusta tarkastettaessa
- Nimikirjaimesi merkitään Opastaja-kohtaan, niille kohdin jotka olet opastettavan kanssa käynyt läpi.
- Pyydä opastettavaa rastittamaan työn ohessa ne kohdat, jotka olette läpikäyneet.
- Jos jonkin kohdan opastus on kesken, siihen merkitään O

Turvallisuus: Näytä avaimet ja niiden käyttö sekä säilytys. Kerro työalueellasi tarvittavat avainkoodit. Kerro myös avainten turvallisuusohjeista, muistuta henkilökortin tärkeydestä ja vaitiolovelvollisuudesta.

Työajanseurantajärjestelmä: Muistuta, että käyttö on pakollista kaikille tunnusten saamisen jälkeen. Kerro mihin aikaan alueesi työaika alkaa ja mihin aikaan tauot yleensä pidetään, sekä niiden pituus.

Työohjeet: Opeta opastettavalle, miten työohjetta luetaan. Kerro mitkä työtehtäväsi ovat aikarajoitteisia ja minkä tehtävien aikataulun voi itse päättää. Näytä opastettavalle palvelukuvaukset ja kerro miten niitä luetaan.

Työn suorittaminen: Kerro ja näytä mitä tiloja työalueeseesi kuuluu. Kerro mitä siivousmenetelmiä tiloissa käytetään. Painota menetelmiä, jotka ovat asiakkaan kanssa sovittuja. Opeta siivouskoneiden käyttö. Anna opastettavan itse kokeilla. Kerro mitä puhdistusaineita suositetaan ja mitkä ovat vain täsmäpuhdistukseen tarkoitettuja. Perustele! Jos alueellasi on erikoistiloja, painota niiden työohjeistusten noudattamista. Muista perustella! Erikoistilojen sovittuihin

työmenetelmiin on aina syynsä! Opeta jaksotyötaulukon lukeminen ja merkitseminen. Painota jaksotöiden ajallaan suorittamisen merkitystä.

Kulutusseuranta: Opeta kulutusseurantakaavakkeen täyttö. Kerro kulutusseurannan syistä. Hävikin minimoiminen ja ympäristön säästäminen, raportointi asiakkaalle jne.

Tiedonkulku ja yhteyshenkilöt: Kerro tiedonkulun prosessista eli kenelle tieto välitetään (kohdevastaava/palveluohjaaja/esimies). Kerro yhteyshenkilöistä ja siitä, kenen kanssa voi sopia mistäkin asioista.

Jätehuolto ja ympäristö: Opasta kierrätettävät materiaalit, niiden säilytyspaikat ja siivoojan tehtävät ja merkitys jätehuollossa. Ohjeista mahdollisimman vähäiseen energiankulutukseen (vedetön siivous, sähkön säästäminen jne.) Perustele! Kerro asiakkaan ympäristöhuollon projekteista. Muistuta kemikaalivalintojen tärkeydestä. Suosimme aina ensisijaisesti ympäristöystävällisiä kemikaaleja.